



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del Talento Humano para fortalecer el Desempeño
Laboral de la empresa C&M Servicentros SAC – Chiclayo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Muñoz Rodríguez, Exón Ronald (ORCID: 0000-0001-7250-4986)

ASESOR:

Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (ORCID: 0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, y ser mí apoyo espiritual en todo momento.

A mis queridos padres Edgard Ronald Muñoz Bardales y Micaela Rodriguez Agapito por brindarme su apoyo constante en este camino profesional, y ser mi soporte para seguir adelante y el cariño especial de mis hermanos.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mi docente Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne, quien con sus conocimientos y apoyo me guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

Por último, quiero agradecer a todos mis compañeros y a mi familia, por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían. En especial, quiero hacer mención de mis padres, que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXO.....	35

Índice de tablas

Tabla 1 Rangos de fiabilidad	14
Tabla 2 Frecuencia de desempeño laboral.....	16
Tabla 3 Frecuencia de la dimensión Relaciones Interpersonales.....	17
Tabla 4 Frecuencia de la dimensión Organización	18
Tabla 5 Frecuencia de la dimensión Gestión del Talento Humano.....	19
Tabla 6 Frecuencias de la dimensión Selección.....	20
Tabla 7 Frecuencia de la dimensión desarrollo y capacitación.....	21
Tabla 8 Frecuencias de la dimensión Retención del Recurso Humano.....	22
Tabla 9 Frecuencias de la dimensión Competencias	23
Tabla 10 Estrategias de Gestión del Talento Humano.....	24

Índice de figuras

Figura 1 Porcentajes de desempeño laboral	16
Figura 2 Porcentajes de la dimensión Relaciones Interpersonales.	17
Figura 3 Porcentajes de la dimensión Organización.....	18
Figura 4 Porcentajes de la dimensión Gestión del Talento Humano	19
Figura 5 Porcentajes de la dimensión Selección	20
Figura 6 Porcentajes de la dimensión desarrollo y capacitación	21
Figura 7 Porcentajes de la dimensión Retención del Recurso Humano	22
Figura 8 Porcentajes de la dimensión Competencias.....	23

Resumen

En la investigación de la tesis se tuvo como objetivo general proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021, teniendo un tipo de investigación descriptivo – propositivo utilizando el enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal, estuvo compuesto por una población de 76 personas obteniendo una muestra de 64 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario el cual se formó con 20 preguntas que sirvió para analizar las dimensiones y dar solución a la problemática con las diferentes estrategias de gestión del talento humano planteadas, se obtuvo un resultado del 37,50% en cuanto al nivel medio de la variable Gestión del talento humano, en cuanto a la variable de desempeño laboral los resultados obtenidos fueron del 50% en el nivel medio, concluyendo con que la propuesta de las estrategias de Gestión del talento humano para la empresa C&M Servicentros SAC, se hizo con el objetivo de que la empresa mejore el desempeño laboral de sus trabajadores y con eso la compañía pueda competir de una forma mas efectiva en cuanto a la competencia.

Palabras claves: Propuesta de gestión del talento humano, desempeño laboral, talento humano

Abstract

The general objective of the thesis research was to propose human talent management strategies to improve job performance in the company C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021, having a descriptive-propositional type of research using the quantitative approach and a non-experimental design cross-sectional, was composed of a population of 76 people obtaining a sample of 64 collaborators, the survey was used as a technique and the questionnaire instrument which was formed with 20 questions that served to analyze the dimensions and solve the problem with the different strategies of human talent management raised, a result of 37.50% was obtained regarding the average level of the Human Talent Management variable, regarding the work performance variable the results obtained were 50% at the average level, concluding with which the proposal of Human Talent Management strategies for the company C&M Servicentros SAC It was done with the objective that the company improve the work performance of its workers and with that the company can compete in a more effective way in terms of competition.

Keywords: Human talent management proposal, work performance ,human talent

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las compañías presentan ciertos dilemas internos por varios factores, generando así un desempeño laboral poco eficiente en los colaboradores; en donde, realizan las funciones sin un fin beneficioso. Es por ello que la gestión del talento humano permitirá que se realice un estudio de dicha problemática y buscar estrategias para una mejora en las diferentes áreas de la organización.

A nivel Internacional, en Estados Unidos se presenta que el número de desempleados por representar un deficiente desempeño laboral cae por debajo del 5%; debido a esto, solo creó 194000 empleos en septiembre, siendo esto un desempeño poco eficiente para las empresas, teniendo como causa la variante delta. (Ansorena, 2021).

En México, el rendimiento de los colaboradores bajó en un 30% debido a que no tienen muchas vacaciones, solo seis días por año laborado. De acuerdo con esto, la Universidad de Valencia hizo un estudio en donde las vacaciones mejoran el desempeño de cada colaborador, ya que, contribuye a una labor más tranquila y sin estrés. (Gutiérrez, 2021)

En el país de Chile, hicieron un estudio sobre el desempeño de los colaboradores, presentando como resultado que el 20% del rendimiento de los colaboradores se ha visto afectado pues no reciben retroalimentación de sus funciones y rendimiento; por otro lado, el 6% de trabajadores declaran que las evaluaciones del desempeño generan a que no haya comunicación asertiva y un ambiente laboral negativo. (Randstand, 2019).

A nivel nacional, en la capital del Perú, Lima, se detectó un declive del 11% del rendimiento de los empleados de algunas empresas. En base a ello, se realizó un estudio Benchmarking de recursos humanos en donde se obtuvo que el 96% de empresas seguirán realizando su labor de manera remota por la coyuntura de la pandemia. Por ende, es fundamental que reconozcan el buen desempeño de los colaboradores para obtener mejores resultados, siendo así motivados por la empresa. (Aguirre, 2021).

En Lima, el desempeño laboral también se ha visto afectado en personas que presentan alguna discapacidad, mientras que por otro lado aquellas personas que están activamente trabajando, aún mantienen sus estándares de

competitividad y rendimiento laboral de modo que lograr obtener grades resultados. (International Labour Organization, 2019).

Asimismo, se realizó un estudio en donde el 49% de los colaboradores comentaron que practican la meritocracia para reconocimiento sobre su desempeño en las empresas; sin embargo, el 81% de los trabajadores consideran que su desempeño ha disminuido durante el último trimestre. (Perú 21, 2021)

En el ámbito local, la empresa C&M Servicentros a raíz de la coyuntura que vive el país y el mundo ha visto un declive en el rendimiento de sus colaboradores, debido a factores como la falta de motivación, el estrés laboral o inclusive reconociéndolo, la sobrecarga de trabajo, motivo por el cual cada colaborador no ha podido desempeñarse de manera adecuada e idónea en sus funciones.

La presente investigación tendrá como problema general: ¿De qué manera la gestión del talento humano mejorará el desempeño laboral en la empresa C & M Servicentros SAC - Chiclayo 2021? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021; ¿Cómo analizar la gestión del talento humano en la empresa C & M Servicentros SAC - Chiclayo 2021?; ¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral, C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021? y ¿Cuáles son las estrategias del talento humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa C & M Servicentros SAC - Chiclayo 2021?

En la justificación teórica, esta investigación se apoya en la investigación realizada por Hidalgo (2021) en la que se concreta que la gestión del talento humano mediante sus diferentes propuestas puede mejorar considerablemente el desempeño de los colaboradores. La justificación metodológica es enfocada a la información que se puede encontrar en fuentes confiables como libros, artículos y tesis; del mismo modo, guía de las empresas o estrategias que permitan cumplir las metas. Por otro lado, para recabar información se utilizará, un cuestionario que sus respuestas serán procesadas posteriormente en el software estadístico SPSS. Por último, la justificación práctica; la cual, estará dirigida a los colaboradores de la organización puesto que esta investigación será de sumo beneficio para mejorar sus competencias y capacidades en el desarrollo de las actividades o funciones con conllevan sus puestos de trabajo.

La investigación presenta como objetivo general: proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021, y cuyos objetivos específicos: a) diagnosticar el nivel del desempeño laboral en la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021. b) analizar el proceso de gestión del talento humano en la empresa C & M Servicentros SAC - Chiclayo 2021. c) Diseñar el proceso de estrategias de gestión del talento para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa C&M Servicentros SAC – Chiclayo. d) Validar el plan de estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa C & M Servicentros SAC - Chiclayo 2021.

Se establece para la investigación la siguiente hipótesis general: H_0 : La gestión del talento humano no mejora el desempeño laboral en la empresa C & M Servicentros SAC - Chiclayo 2021 y como hipótesis alterna: H_1 : La gestión del talento humano mejora el desempeño laboral en la empresa C & M Servicentros SAC-Chiclayo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Casto & Delgado (2020) en el país de México realizaron su investigación teniendo el objetivo de determinar un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral. Este, fue de tipo descriptivo propositivo y de diseño no experimental con corte transversal. Uso como recolección de datos la encuesta y el instrumento fue el cuestionario dirigido a 70 colaboradores en donde se obtuvo resultados que el 67.1% refiere que, si fortalecen y aprovechan sus conocimientos en la empresa, el 64.3% tiene una visión y trabajo en equipo. Por último, se concluye que existe un desempeño laboral positivo, ya que los colaboradores son personas innovadoras y asumen el cargo con el único objetivo de lograr y alcanzar cosas positivas, por el cual se adecuan fácilmente a los cambios que ocurren dentro de la organización.

Rodríguez y Santofimio (2016) realizó su trabajo investigativo en Bogotá, cuyo objetivo fue emplear un modelo de gestión estratégica del talento humano que incentive el salario emocional para mejorar el clima laboral en jardín infantil Alcalá. Siendo de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo, como instrumento fue la encuesta aplicada a 10 colaboradores del jardín, teniendo como resultados que el 60% están de acuerdo en que su trabajo les permite desempeñarse de manera laboral y profesional. Por lo que se determinó que para el mejoramiento del clima organizacional se basó en el salario emocional, este es un eje fundamental, pues da el pase para fortalecer el sentido de pertenecía del trabajador.

Dibo (2016) en su tesis busca conocer las habilidades, motivación y desempeño en un entorno de consultoría de TIC, para analizar el desempeño de los colaboradores, como muestra fueron 1577 empleados de la sucursal holandesa en empresa multinacional. Como instrumento se obtuvo que fue el cuestionario y se concluye que el 90% no entran en categorías y el resto de las responsables del desempeño laboran de manera eficiente aun así sin pertenecer a categorías.

En lo que nos corresponde a los trabajos previos en el contexto nacional, en Piura; Checa, Cabrera & Chavarri (2020) en su tesis elaboro una estrategia de Gestión del Talento Humano que ayude a implementar, desarrollar y evolucionar habilidades, aptitudes y conocimientos que permitan solucionar el problema de investigación; la investigación se basó en describir y proponer, se

aplicó una encuesta a la muestra constituida por 36 personas, encontrándose como resultados en las tablas estadísticas que el 66.70% de colaboradores no se desempeñan con facilidad, asimismo el 61.10% cumplen con sus labores encomendadas. Concluyendo con que la propuesta se constituyó por cuatro etapas, incorporación e inducción de nuevos talentos, desarrollo y retención, sistema de compensación e incentivos y retroalimentación, mediante estas etapas se podrá mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

Gil (2021) presenta su investigación con el objetivo de proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Pulsar Import E.I.R.L. en la ciudad de Lima. Teniendo un estudio que se basó en describir y proponer, con un diseño no experimental y con un grupo de 30 colaboradores, incluyendo así la encuesta para recolectar la información. Obteniendo resultados como que el 33.3% no se encuentra cómodo trabajando en la empresa; por otro lado, el 26.7% no alcanza sus metas deseadas por la poca importancia y el 20% no logra los objetivos ya que no desempeña bien sus funciones. Por ende, se determinó que no se tiene una buena administración del talento humano, ya que no se tiene un plan adecuado para la selección y capacitación de los trabajadores.

Castro (2020) realizó un estudio investigativo en Tarapoto, teniendo como objetivo determinar un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en el Proyecto Huallaga Central y Bajo Mayo. Este fue de tipo aplicada, descriptiva propositiva y diseño no experimental. Tanto el grupo como muestra estuvo compuesto por 70 trabajadores, realizando como técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento los cuestionarios. Concluyendo así que el 57.1% tienen visión de desarrollarse como profesional, en la dimensión ambiente del desempeño laboral respondieron que el 52.9% siente que a veces hay apoyo de los superiores y por último el 40% carece de motivación para desempeñarse. Por lo que se concluyó que el diseño del modelo dio buenos resultados en cuanto a la problemática detectada de la gestión del talento humano, esto ayudara a que el trabajador se desenvuelva en su labor.

Por último, a nivel local Saavedra (2019) presentó su trabajo investigativo teniendo como objetivo proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida Lambayeque, 2019; el trabajo consistió en describir y proponer, teniendo un

enfoque no experimental de corte transversal, perteneciendo una población de 83 servidores públicos. Los datos de las variables se han obtenido a través de la técnica de la encuesta. Teniendo un resultado del 75%. Concluyendo con que, se determinó un plan con estrategias de inducción y reducción, esto permitirá gestionar las capacitaciones y fortalecer a los colaboradores, como también teniendo talleres con programas de incentivos y reconocimientos.

More (2017) tuvo como objetivo proponer estrategias de gestión de talento humano que permita mejorar de manera significativa el desempeño laboral en la empresa Ángel Divino; la investigación se basó en describir y proponer, teniendo un diseño no experimental, con un grupo y muestra de 123 trabajadores, teniendo un resultado positivo del 65%, utilizando como herramienta la encuesta y el cuestionario como instrumento, concluyendo con que, es fundamental crear estrategias de gestión del talento humano, esto nos permitirá tener mejores resultados en cuanto a la mejoría de sus trabajadores.

Monteza (2019) tuvo como objetivo proponer un plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal del área del nuevo código proceso penal, del Poder Judicial en Chiclayo. Este fue de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo con diseño no experimental. Con una muestra probabilística de 50 trabajadores, en ello se empleó una encuesta con cuestionario como instrumento de la escala de Likert. Concluyendo que el 92% no presentan plan motivacional afectando así su desempeño y el 92% están en desacuerdo con los planes de fidelización que la empresa realiza.

Respecto a la definición de las variables, se tiene 1. Teoría de la administración científica, se detalla que todo proceso dentro de la empresa; como por ejemplo el de selección y retención, deben estar guiados por las cuatro etapas de la administración a fin de que se realice una adecuada planificación y organización de lo que se necesita y una posterior dirección y control de dicho proceso. Prieto (2018). 2. Teoría de la calidad total, se enfoca a la organización como aquel ente que tiene un tesoro escondido en cada uno de sus trabajadores, puestos que, estos tienen capacidades innatas a ellos y que les permite sobresalir del resto de trabajadores, es decir, la empresa tiene talentos y a los talentos se procura retenerlos para obtener mejores y mayores beneficios. Sanguesa, Mateo, & Ilzarbe (2019). 3. Gestión del talento humano, es un todo interconectado que permite mejorar la situación global de la empresa mediante

la captación de nuevos talentos en el mercado y la retención específica de aquellas personas con competencias y habilidades sobresalientes dentro de la empresa; es decir, de aquellos que ya trabajan en la institución desde hace algún tiempo Alles (2017). Por otro lado, se fundamenta que es un proceso organizado de gestión, mediante el cual se recluta nuevos colaboradores y se evalúa a los ya existentes a fin de poder repotenciar sus capacidades y que estas le sirvan a la empresa para mejorar considerablemente su actividad en el mercado; además, dicha gestión busca también el premio a los mejores colaboradores y esto mediante su retención objetiva en la empresa. Batista & Estupiñan (2018).

4. Selección, es el proceso mediante el cual, luego de un proceso de reclutamiento, se elige al candidato ideal por habilidades blandas, duras y por su experiencia profesional, entre otros; quien ocupará el puesto para el que ha postulado y que la empresa necesita que se cubra bien en un periodo corto de tiempo o su contrario; es decir, después de un mes del proceso de selección. Este proceso tiene como objetivo proveer a la empresa a un recurso humano capacitado y con ganas de seguir aprendiendo en su proceso de servir a la institución. Batista & Estupiñan (2018).

5. Desarrollo y capacitación, en este apartado de la gestión del talento humano, se busca evaluar y mejorar el rendimiento de cada colaborador, de modo que las actividades que realice se hagan de manera eficiente y puedan contribuir al éxito de la empresa; así mismo, se busca también capacitar y motivar periódicamente al equipo de trabajo a fin de que se puedan conseguir óptimos resultados buscando siempre una retroalimentación para posteriores mejoras. Batista & Estupiñan (2018).

6. Retención del recurso humano, es un proceso sin duda alguna muy complejo para aquellas personas que estén a cargo; sin embargo, es un proceso necesario, puesto que, todas las instituciones en este mundo buscan progresar y conseguir el éxito anhelado o sus metas u objetivos plasmados en sus planes de acción y es por ello que, se busca mantener al recurso más capacitado y competente dentro de la empresa con la finalidad de que sea de mayor contribución conforme siga creciendo. Batista & Estupiñan (2018).

7. Modelo de gestión del talento, pueden existir diferentes percepciones sobre lo que se busca y sobre lo que se tiene que plantear como modelo de gestión para conseguir los objetivos propuestos; sin embargo, y con mucha planeación se establece como modelo del proceso a los siguientes pasos, los cuales se mencionan y tienen un

orden jerárquico de acuerdo a su mención: analizar necesidades, reclutamiento y selección, capacitación, evaluación de competencias y rendimiento, feedback y finalmente, la retención del talento humano capacitado y dispuesto a alinear sus objetivos con los empresariales bajo una misma consigna. Contrero (2019). 8. Teoría X y Y, nos habla del trabajo realizado por el hombre. Por una parte la teoría X, sostiene que el hombre es un ser racional pero que no tiene deseo o ambición por el trabajo, es decir, no aprovecha sus capacidades en actividades relacionadas a ciertas funciones de desarrollo personal o laboral. Por el contrario, la teoría Y, define al hombre como un ser que busca ser competitivo y desarrollarse en el mundo mediante la ejecución activa de tareas que conlleva un trabajo, es decir, aquí el hombre busca mejorar considerablemente su desempeño mediante las tareas de su labor profesional. Correa, Jiménez, & Sarmiento (2020). 9. Teoría del comportamiento, esta hace referencia a que dentro de la empresa siempre debe existir el deseo innato de comprender el actuar ser humano respecto a su trabajo con la simple finalidad de poder ver su desempeño y comportamiento frente a las funciones o tareas que se le son encomendadas por su jefe directo. Alles (2017) 10. Desempeño laboral, se refiere al desarrollo del colaborador dentro de un marco actual y contractual en la empresa; es decir, hace referencia al rendimiento que se evidencia en una actividad trabajada y que de cierta forma incide en el logro de objetivos organizacionales previstos; además, considera dentro de sí las habilidades puestas en escena de cada recurso. Silva (2018).

Por otro lado, el desempeño laboral es un reflejo del día a día de cada trabajador, puesto que, en dicho día a día, el colaborador se enfrenta a grandes retos, los cuales debe superar con mucho esfuerzo y dedicación valiéndose de sus conocimientos y actitudes de modo que le permitan mejorar progresivamente su rendimiento dentro de cualquier institución. García (2017). 11. Competencias, estas son básicas como poder hacer operaciones matemáticas, desarrollar un problema de doble sentido, entre otras. Son competencias superiores: trabajo en equipo, proactividad, adaptación y generación del cambio, comunicación asertiva, capacidad de empatía, entre muchas otras que se necesitan en un colaborador y que de cierta forma, le da un mayor agregado valor a su persona. García (2017). 12. Relaciones interpersonales, son indispensables para crear lazos de relación directa con aquellas personas que de alguna u otra forma

pueden ser de gran ayuda para conseguir un objetivo o para mejorar la capacidad de negociación y comunicación de la empresa en su conjunto, sin embargo, es un tema que no se suele tocar a profundidad, pero, que de hacerse puede generar grandes beneficios económicos a la institución, puesto que ofrece una ventaja respecto a las demás empresas. García (2017). 13. Organización, en este punto es preciso recatar que para que un empleado mejore considerablemente su desempeño es imprescindible que pueda organizarse de manera efectiva con sus tiempos y responsabilidades a fin de que pueda desarrollar su trabajo orientándolo a lograr lo previsto mediante mucho esfuerzo y dedicación en cada actividad que realice o se le sea encomendada. García (2017). 14. Modelos de evaluación de desempeño, generalmente se ha establecido cuatro modelos distintos, siendo el primero, la evaluación 90° donde el colaborador es evaluado directamente por su jefe inmediato. El segundo modelo es el 180° donde los colegas o compañeros de trabajado evalúan al colaborador y esto en añadidura de su jefe también. Posteriormente, se tiene el modelo 270° donde en suma al jefe y compañeros, el colaborador es evaluado por personas que él tiene a cargo y, finalmente, aparece el modelo 360° donde es evaluado por los tres actores mencionados anteriormente y los clientes. Durán (2020). 15. Factores relevantes en el desempeño, pueden ser muchos los factores que afectan el rendimiento del recurso más importante de la empresa, aún así, es preciso acotar algunos o los más importantes al analizar por qué el desempeño se ve seriamente afectado: el reconocimiento, la sobrecarga de trabajo, la falta de compromiso, la falta de responsabilidad, el conformismo, el ambiente de trabajo, el estrés laboral y las relaciones que se viven en el interior de la organización y que inciden directamente sobre las funciones de todos los actores inmersos. Alles (2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque: Cuantitativo

La investigación presente es de enfoque cuantitativo en donde Ñaupas et al. (2018) describe que se caracteriza por “utilizar técnicas y métodos cuantitativos, relacionado con la medición, magnitudes y medición de análisis” (p.140). Así poder interpretar los resultados de manera gráfica y ser relacionados con la investigación.

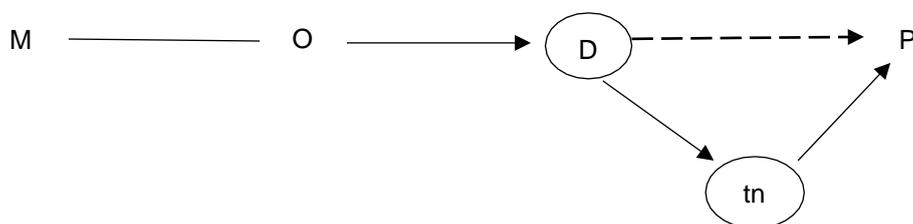
Diseño: Descriptivo – No experimental

El diseño de investigación será descriptivo propositivo. Según Rodríguez (2020) define que “tienen como propósito la descripción de las variables en un determinado tiempo” (p.70). Asimismo, describir las variables de estudio en dicho trabajo investigativo.

Sampieri & Mendoza (2018) redacta que el diseño no experimental “utiliza una serie de símbolos que tienen una denotación importante conocer para que sea comprensivo”. Así mismo, de corte transversal “se estudia las variables en un determinado tiempo” (p.369). Para conocer la realidad problemática y posibles soluciones de la empresa.

Figura 1

Diseño de Investigación



Dónde:

M: Muestra

O: Información relevante o de interés

D: Diagnóstico y evaluación

tn: Análisis y fundamentación de teorías suficientes para comprender el fenómeno

P: Propuesta a la solución del problema

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Desempeño laboral

Definición conceptual

Es un reflejo del día a día de cada trabajador, puesto que, en dicho día a día, el colaborador se enfrenta a grandes retos, los cuales debe superar con mucho esfuerzo y dedicación valiéndose de sus conocimientos y actitudes de modo que le permitan mejorar progresivamente su rendimiento dentro de cualquier institución. García (2017).

Definición operacional

Para su medición se utilizará un cuestionario con escala de Likert, destinado a medir las dimensiones: competencias, relaciones interpersonales y organización.

Variable: Gestión del Talento Humano

Definición conceptual

Es un proceso organizado de gestión, mediante el cual se recluta nuevos colaboradores y se evalúa a los ya existentes a fin de poder repotenciar sus capacidades y que estas le sirvan a la empresa para mejorar considerablemente su actividad en el mercado. Batista & Estupiñan (2018).

Definición operacional

Para su medición se utilizará un cuestionario con escala de Likert, destinado a medir las dimensiones: selección, desarrollo y capacitación y retención del recurso humano.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es el grupo de ítems que comparten ciertas similitudes por lo que se consideran grupos casi homogéneos por lo que se facilita la medición. Hernández, et al. (2018). En este caso, la población la conformaron el total de los colaboradores de la empresa c & m Servicentros SAC obtenida una base interna en el año 2021.

Para la presente indagación se tomó en cuenta los 76 colaboradores de la empresa c & m Servicentros SAC obtenida una base interna en el año 2021, quedando excluidos los colaboradores que no están en planilla.

Muestra

La muestra es “una parte de la población, por lo tanto, tienen los rasgos necesarios para la investigación”. Ramírez & Calles (2021). En este caso se ha tomado en cuenta la totalidad de la población de colaboradores que se encuentran en planilla que vienen a ser los 64 trabajadores.

Muestreo

Según Gutiérrez (2016) describe que aquí el interés se centra sobre que o quienes se recolectarán los datos. (p.236). En este caso no se realizará ningún muestreo por el motivo que se seleccionará toda la población de la empresa.

Heinemann (2019) fundamenta que cuando una investigación tiene una población pequeña, es conveniente trabajar con toda como elementos muestrales para así tener mejores resultados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

La herramienta como técnica es la encuesta, esta técnica es la más utilizada, pretende conocer las opiniones de las personas a encuestar, recogiendo sus percepciones respecto a las variables de estudio, pudiendo responder estas preguntas con o sin presencia del investigador y sin presión de por medio. Palomino, Peña, Zevallos, & Orizano (2019)

Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario

Por otro lado, el instrumento usado, es el cuestionario, pudiendo presentarse de forma cerrada o abierta, que permiten la toma de datos, es decir las preguntas responden cada valoración que se hace respecto a las variables y dimensiones de estudio Gil (2016). Para este estudio se tomó en consideración dos cuestionarios, de 13 y 11 ítems en escala de Likert. Esto permite garantizar que el instrumento de medición sea eficiente y brinde la información precisa para objetos de estudio Olave, Rojas, & Cisneros (2021).

Validez de contenido

El instrumento será validado por expertos en el tema, los cuales harán una validación de su viabilidad para su aplicación. Es decir, corroboran que un cuestionario o propuesta es confiable de aplicar. Gavilánez (2021).

Validez de criterio

La validez de criterio se consigue al comparar lo obtenido con criterios externos a él; puesto que, se puede interpretar como un conjunto nato de intentos que se emplean para obtener información relevante del tema o temas en cuestión. Argimon & Jiménez (2019).

Validez de constructo

La validez de constructo incluye diferentes herramientas, tácticas o estrategias que recaen de la variable principal. Dichas técnicas servirán para medir de forma eficaz los reactivos y en base a ello, poder obtener información relevante. Munares (2018).

Confiabilidad

Para Niño (2019) la confiabilidad es una herramienta que consiste en resultados coherentes para la muestra, por medio de la cual un instrumento se hace relativamente confiable (p.268). En dicha investigación se trabajará con el programa SPSS, para conocer por el Alfa de Cronbach si es confiable o no el instrumento.

Tabla 1*Rangos de fiabilidad.*

Intervalo – Alfa de Cronbach	Valoración de fiabilidad
(0 ; 0,5)	Inaceptable
(0,5 ; 0,6)	Pobre
(0,6 ; 0,7)	Débil
(0,7 ; 0,8)	Aceptable
(0,8 ; 0,9)	Bueno
(0,9 ; 1)	Excelente

Nota. Niño (2019)

3.5. Procedimientos

Se realizará la coordinación con el administrador Sr. Carrillo Bayllon con la finalidad de resolver estos cuestionarios y considerando una duración de 20 minutos por cada instrumento.

Se aplicará la encuesta con la finalidad de hacer un diagnóstico sobre la gestión del talento humano para mejorar el desempeño en la empresa C&M servicentros SAC - Chiclayo 2021. En ello, pasará a estudio por programas como Excel y SPSS para validar los instrumentos y conocer los resultados con el fin de mejorar la variable problema.

3.6. Método de análisis de datos

Para Grande & Abascal (2017) explica que “esta fase es realizada después de la recolección de información para comprobar la hipótesis de acuerdo con los resultados” (p.88). En el procedimiento se tomó datos a 64 colaboradores de la empresa C & M servicentros SAC - Chiclayo. Por medio de los instrumentos debidamente acreditados para su uso. A partir de los datos obtenidos, se utilizó SPSS 24, que es un software estadístico potente que permitirá agrupar los datos obtenidos en manera de base de datos, para que a partir de ello se generó el procesamiento de estos (IBM, s.f.), obteniendo

información estadística que sirvió para responder los objetivos e hipótesis de estudio. A partir de dicha información se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Para Miranda & Villasís (2019) “los investigadores deben ser conscientes de la información transparentes y velar por los principios, garantizando la justicia”. (p.92)

La Universidad César Vallejo respalda la información presentada en este estudio, fomentando el respeto de la propiedad intelectual, para lo que se tomó en cuenta el reglamento de citas de la norma APA 7ma edición. El presente proyecto se desarrolló respetando la identidad de los participantes, administrando correctamente la información, sin transgredir la tranquilidad de algún participante.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Diagnosticar el nivel del desempeño laboral en la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021.

Tabla 2

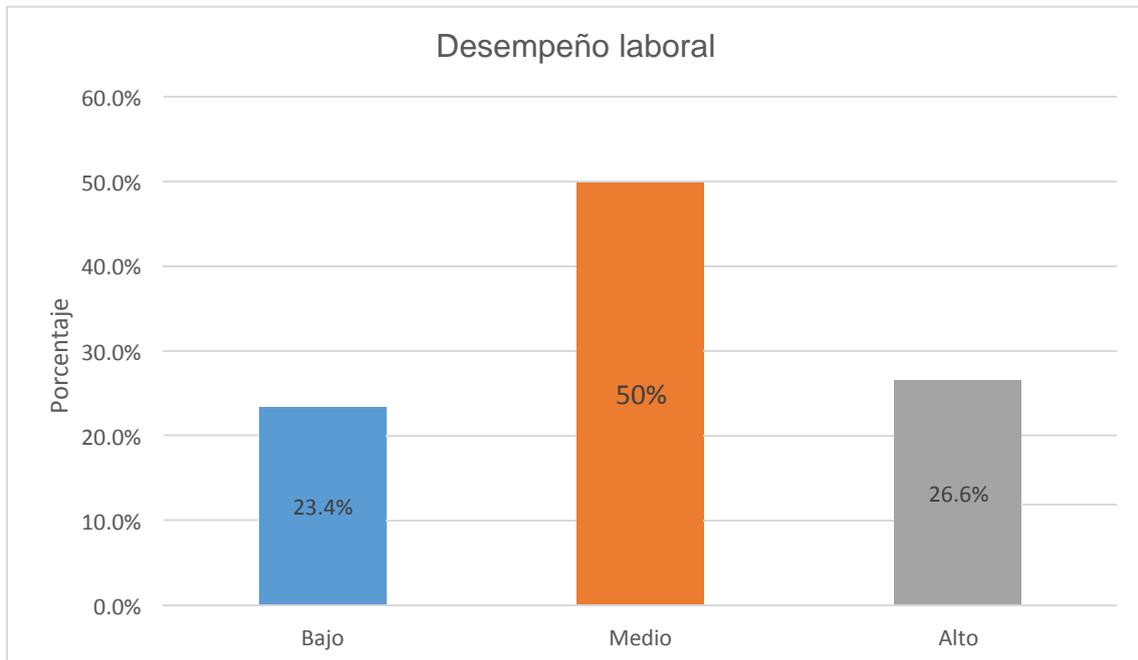
Frecuencia de desempeño laboral.

	Categoría	N	%
Válido	Bajo	15	23,4
	Medio	32	50,0
	Alto	17	26,6
	Total	64	100,0

Nota. Cuestionario de Desempeño laboral.

Figura 2

Porcentaje de desempeño laboral.



Nota. Obtenido del cuestionario de desempeño laboral.

De acuerdo con los datos obtenidos, tenemos que la situación actual de la variable de desempeño se encuentra en un nivel medio con un 50% (32), así mismo el 26,6% (17) señala que es alto y por último el 23,4% (15) nos menciona que el nivel de la variable de desempeño laboral es medio.

Tabla 3

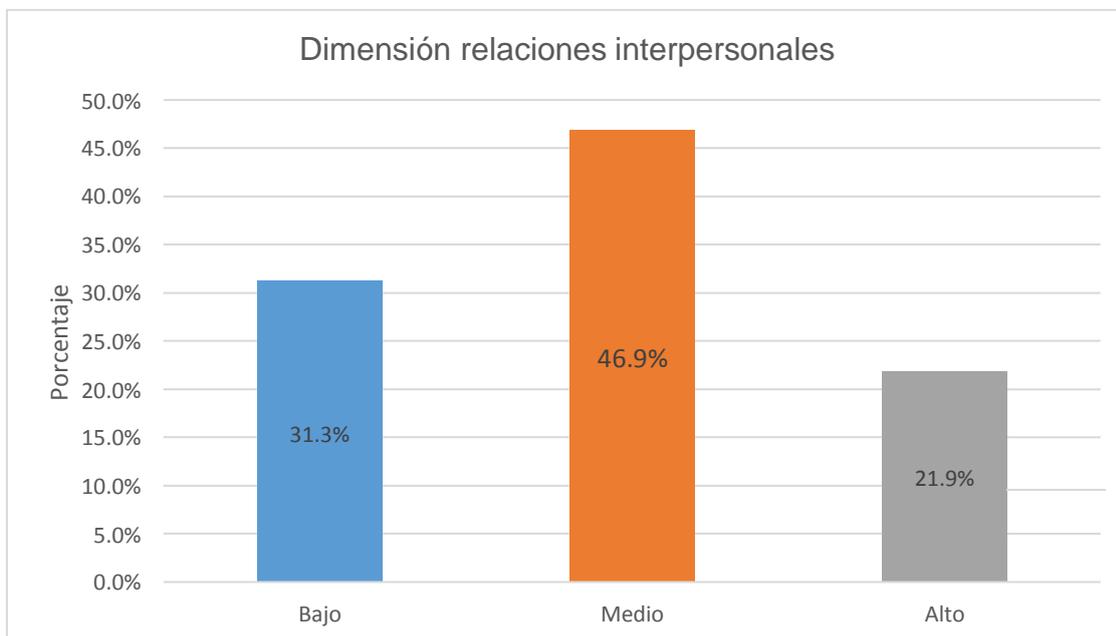
Frecuencia de la dimensión Relaciones Interpersonales.

	Categoría	N	%
Válido	Bajo	20	31,3
	Medio	30	46,9
	Alto	14	21,9
	Total	64	100,0

Nota. Cuestionario de Desempeño Laboral

Figura 3

Porcentajes de la dimensión Relaciones Interpersonales.



Nota. Obtenido del cuestionario de desempeño laboral

En vista de los datos obtenidos, tenemos que la situación actual de la dimensión Relaciones interpersonales se encuentra en un nivel medio con un 46,9% (30), así mismo el 21,9% (14) señala que es alto y por último el 31,3%

(20) nos menciona que el nivel de la dimensión de Relaciones interpersonales es bajo.

Tabla 4

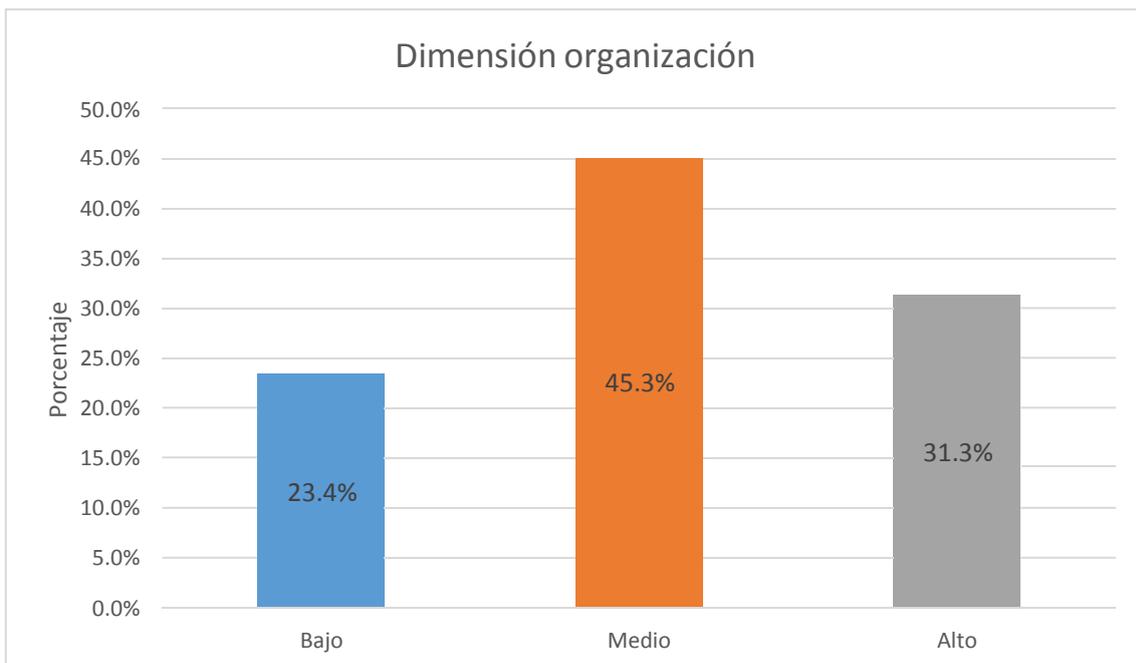
Frecuencia de la dimensión Organización.

	Categoría	N	%
Válido	Bajo	15	23,4
	Medio	29	45,3
	Alto	20	31,3
	Total	64	100,0

Nota. Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 4

Porcentajes de la dimensión Organización.



Nota. Obtenido del cuestionario de desempeño laboral.

En vista de los datos obtenidos, tenemos que la situación actual de la dimensión de Organización se encuentra en un nivel medio con un 45,3% (29), así mismo el 31,3% (20) señala que es alto y por último el 23,4% (15) nos menciona que el nivel de la dimensión de organización es bajo.

Objetivo específico 2

Analizar el proceso de gestión del talento humano en la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021.

Tabla 5

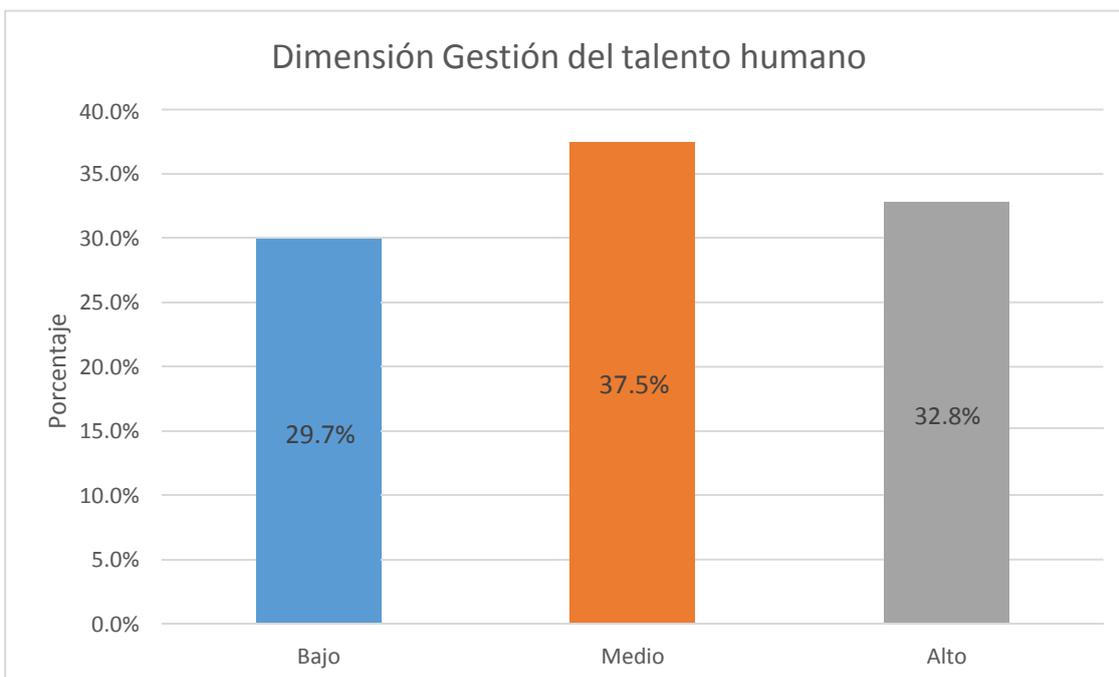
Frecuencia de la dimensión Gestión del Talento Humano.

	Categoría	N	%
Válido	Bajo	19	29,7
	Medio	24	37,5
	Alto	21	32,8
	Total	64	100,0

Nota. Cuestionario de Gestión del talento humano.

Figura 5

Porcentajes de la dimensión Gestión del talento humano.



Nota. Obtenido del cuestionario de Gestión del Talento Humano.

De acuerdo con los datos obtenidos, tenemos que la situación actual de la gestión del talento humano se encuentra en un nivel medio con un 37,5% (24), así mismo el 32,8% (21) señala que es alta y por último el 29% (19) nos menciona que el nivel de la gestión del talento humano es bajo.

Tabla 6

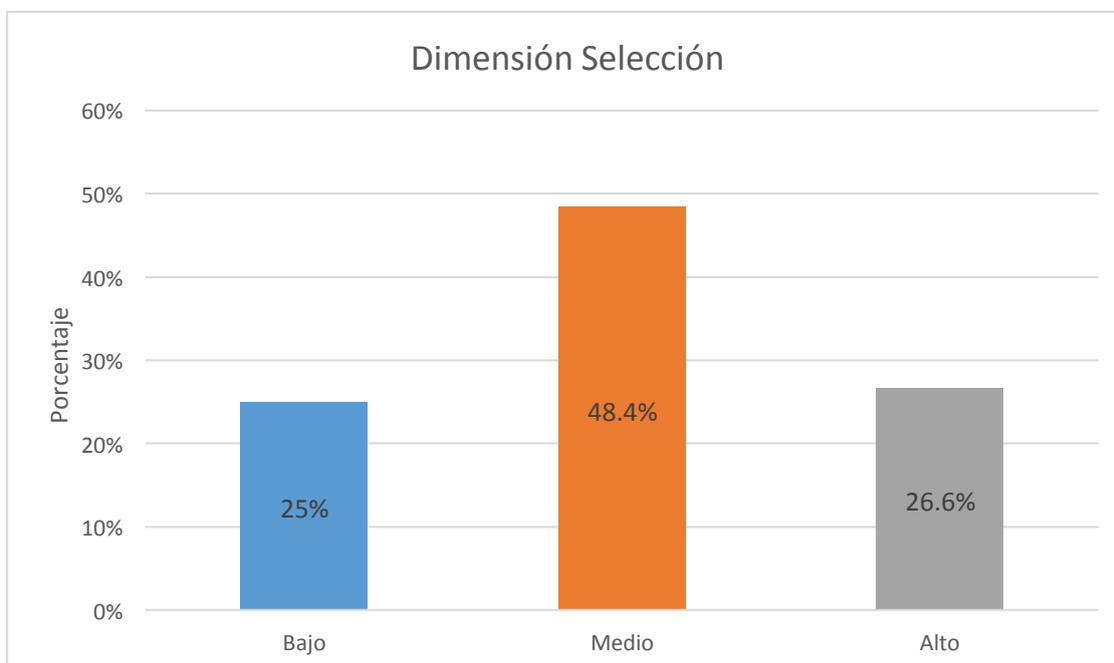
Frecuencias de la dimensión Selección.

	Categoría	N	%
Válido	Bajo	16	25,0
	Medio	31	48,4
	Alto	17	26,6
	Total	64	100,0

Nota. Cuestionario de Gestión del Talento Humano.

Figura 6

Porcentajes de la dimensión Selección.



Nota. Obtenido del cuestionario de Gestión del Talento Humano.

De acuerdo con los datos obtenidos, tenemos que la situación actual de la Dimensión selección se encuentra en un nivel medio con un 48,4% (31), así mismo el 26,6% (17) señala que es alto y por último el 25% (16) nos menciona que el nivel de selección está bajo.

Tabla 7

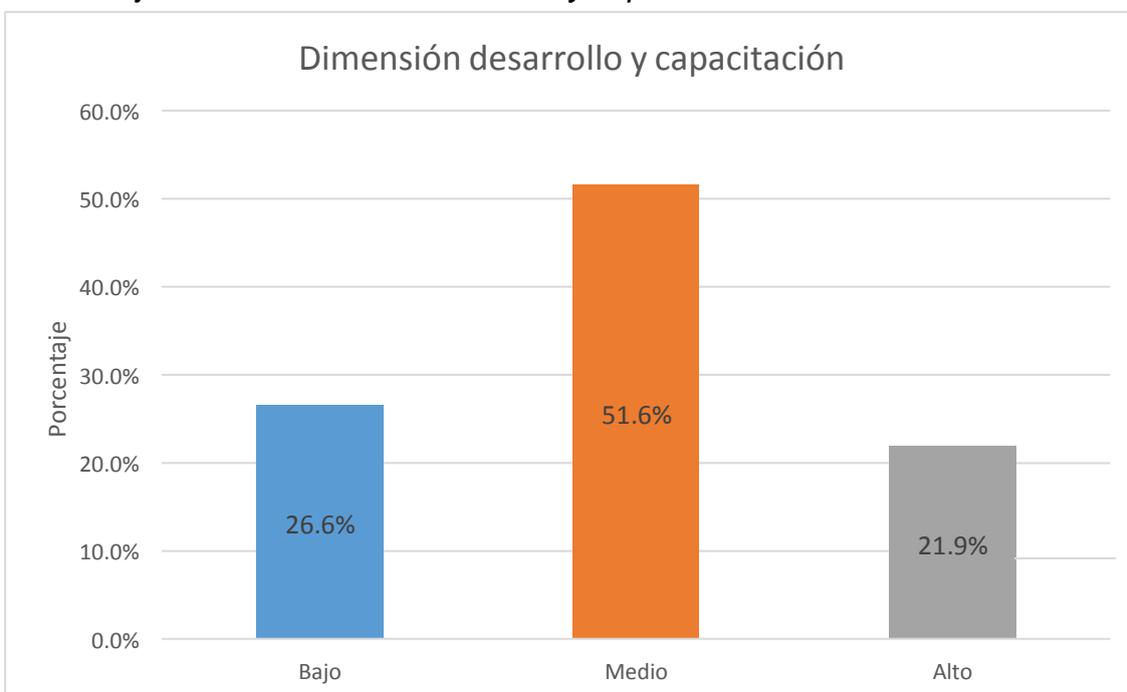
Frecuencia de la dimensión desarrollo y capacitación.

	Categoría	N	%
Válido	Bajo	17	26,6
	Medio	33	51,6
	Alto	14	21,9
	Total	64	100,0

Nota. Cuestionario de Cuestionario de Gestión del Talento Humano.

Figura 7

Porcentajes de la dimensión desarrollo y capacitación.



Nota. Obtenido del cuestionario de Gestión del Talento Humano.

De acuerdo con los datos obtenidos, tenemos que la situación actual de la dimensión de Desarrollo y Capacitación se encuentra en un nivel medio con un 51,6% (33), así mismo el 21,9% (14) señala que es alto y por último el 26,6% (17) nos menciona que el nivel de la dimensión de desarrollo y capacitación es medio.

Tabla 8

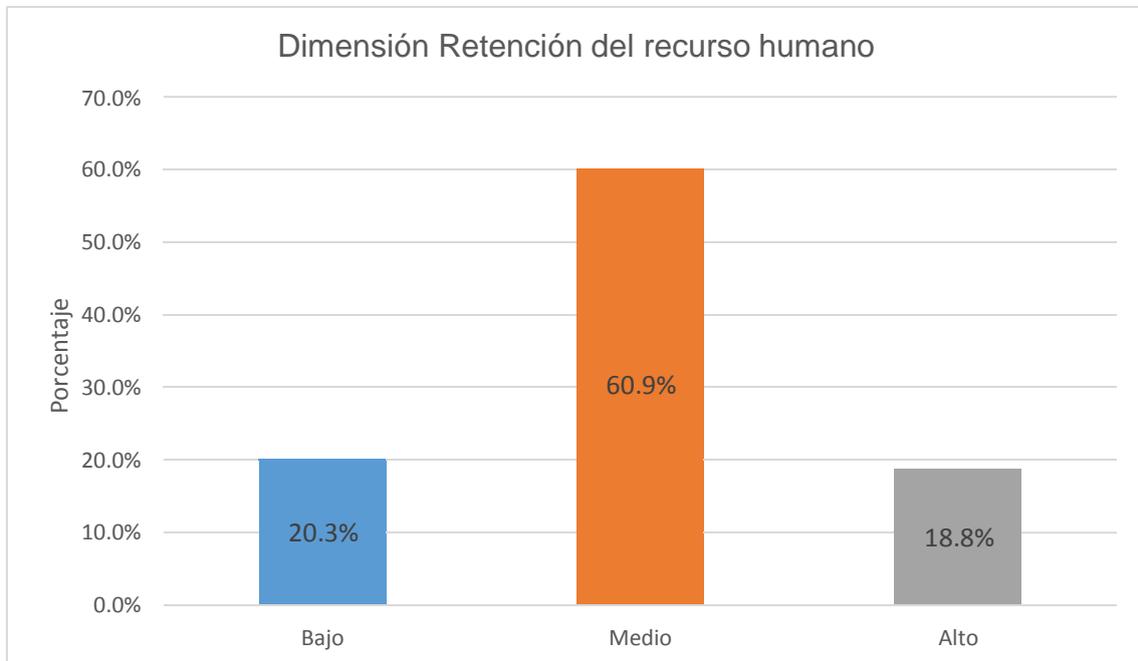
Frecuencias de la dimensión Retención del Recurso Humano.

	Categoría	N	%
Válido	Bajo	13	20,3
	Medio	39	60,9
	Alto	12	18,8
	Total	64	100,0

Nota. Cuestionario de Gestión del Talento Humano.

Figura 8

Porcentajes de la dimensión Retención del Recurso Humano.



Nota. Obtenido del cuestionario de Gestión del Talento Humano.

De acuerdo con los datos obtenidos, tenemos que la situación actual de la dimensión de Retención del Recurso Humano se encuentra en un nivel medio con un 60,9% (39), así mismo el 18,8% (12) señala que es alto y por último el 20,3% (13) nos menciona que el nivel de retención del recurso humano es medio.

Tabla 9

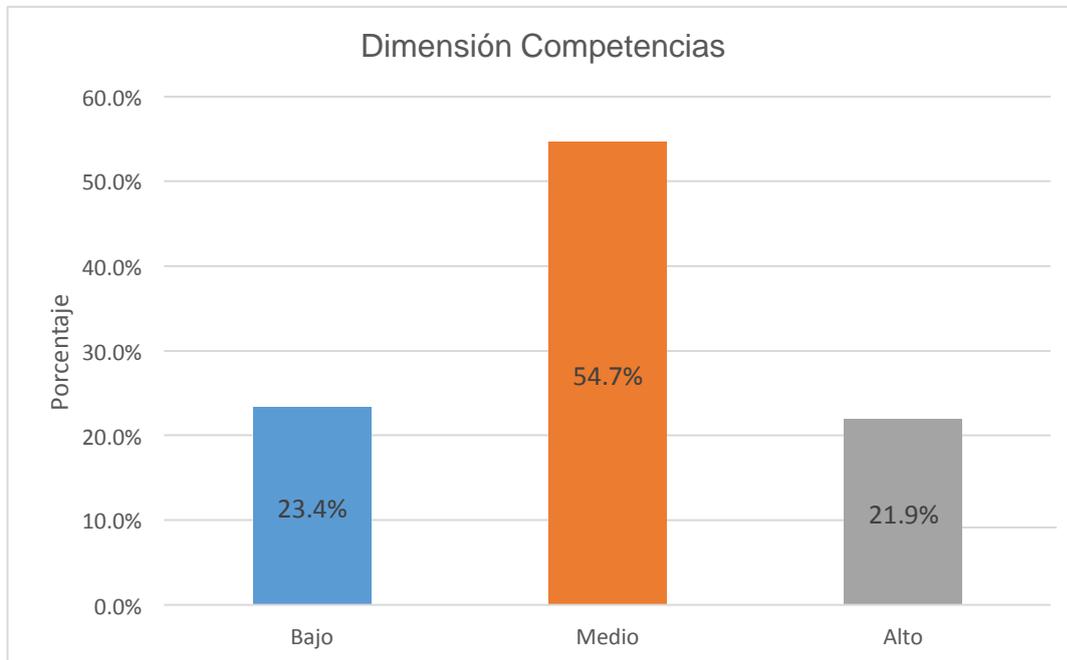
Frecuencias de la dimensión Competencias.

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	23,4
	Medio	35	54,7
	Alto	14	21,9
	Total	64	100,0

Nota. Cuestionario de Gestión del Talento Humano.

Figura 9

Porcentajes de la dimensión Competencias.



Nota. Obtenido del cuestionario de Gestión del Talento Humano.

De acuerdo con los datos obtenidos, tenemos que la situación actual de la dimensión Competencias se encuentra en un nivel medio con un 54,7% (35), así mismo el 21,9% (14) señala que es alto y por último el 23,4% (15) nos menciona que el nivel de la dimensión de competencias es medio.

Objetivo Específico 3

Diseñar el proceso de estrategias de gestión del talento para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa C&M Servicentros SAC – Chiclayo

Tabla 10

Estrategias de Gestión del Talento Humano.

Estrategias	Objetivos	Actividad	Recursos y materiales	Responsable
360 grados	Incrementar el desempeño del trabajador	hacer una lista del comportamiento de cada trabajador	Papel y Hoja	Área de Recursos humanos
bienestar laboral	Mejorar el desempeño laboral disminuyendo los conflictos	Verificar con encuestas el bienestar de los trabajadores	Internet	Área de Desarrollo personal
Trabajo en equipo	Tener mejor eficiencia y eficacia en el trabajo	Reconocer y seleccionar a trabajadores con características de líder	Papel y Hoja	Área de Recursos Humanos

Nota. Elaboración propia.

V. DISCUSIÓN

En base a nuestro objetivo general el cual fue proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021, se propuso tres estrategias de gestión del talento humano la cual ayudaran a resolver los problemas encontrados dentro de la empresa, por ello, existen evidencias de otros autores sobre la implementación de estas estrategias como el investigador Cabrera & Chavarri (2020) quien propuso estrategias de Gestión del Talento Humano que permita ayudar y desarrollar habilidades, conocimientos y aptitudes que influyan para solucionar el problema de investigación, tuvo unos resultados aceptables en cuanto a su propuesta ya que conto con cuatro etapas las cuales fueron: incorporación e inducción de nuevos talentos, desarrollo y retención, sistema de compensación e incentivos y retroalimentación, mediante estas etapas se podrá mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral, en base a esos resultados se podría decir que cualquier estrategia de Gestión del talento humano es de toda ayuda para la empresa viendo diferentes investigaciones de distintos autores que nos dan resultados favorables en cuanto al desempeño laboral, Por lo tanto, se tomó como sustento teórico al autor (Alles, 2017) ya que en su teoría nos dice que la gestión del talento humano permite mejorar la situación global de la empresa mediante la captación de nuevos talentos en el mercado y la retención específica de aquellas personas con competencias y habilidades sobresalientes dentro de la empresa; es decir, de aquellos que ya trabajan en la institución desde hace algún tiempo.

Nuestro primer objetivo el cual fue diagnosticar el nivel del desempeño laboral en la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021, tuvo como resultados en un nivel medio con 50%, el 26% de nivel alto y por último el 23% en cuanto al nivel bajo, esto se refleja a que el desempeño laboral de la empresa C&M está por debajo de lo esperado, viendo estos resultados tomamos como referencia a la investigación de Castro (2020) en su tesis titulada Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, tuvieron como resultados que el 60% fue de nivel medio en comparación de nuestros resultados el autor tuvo un 10% más en cuanto a nuestros resultados que nos dio como resultado un 50%, lo que conlleva a decir que la elaboración de estrategias de talento humano son

fundamentales para el desarrollo del personal en la empresa por lo que ayudará al personal a destacarse más en su puesto de trabajo y cumplirá las metas y/o objetivos de la empresa, por lo cual hemos tomado como sustento teórico al autor Batista & Estupiñán (2018) puesto que habla de su teoría del desarrollo y capacitación ya que nos menciona que la gestión del talento humano, se busca evaluar y mejorar el rendimiento de cada colaborador, de modo que las actividades que realice se hagan de manera eficiente y puedan contribuir al éxito de la empresa; así mismo, se busca también capacitar y motivar periódicamente al equipo de trabajo a fin de que se puedan conseguir óptimos resultados buscando siempre una retroalimentación para posteriores mejoras.

Nuestro segundo objetivo específico el cual fue analizar el proceso de gestión del talento humano en la empresa C & M Servicentros SAC - Chiclayo 2021, tuvo como resultados que el 37% fue de nivel medio, el 32% estuvo en un nivel alto y por último el 29% se encuentra en un nivel alto, lo que conlleva a que hay un problema de gestión del talento humano en la empresa por lo que hemos tomado como base teórico al autor Saavedra (2019) el cual tuvo como título plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida – Lambayeque, 2019, quien tuvo un resultado del que el 55% fue de un nivel medio en cuanto su variable de gestión del talento humano, fue un 18% en su nivel medio más alto que el nuestro que contamos con un 37%, esto conlleva a que hay una diferencia en cuanto porcentajes se refiere, en base a su propuesta, fue favorable visto que aumento un porcentaje estimado en el nivel alto, bajando el nivel medio y malo, para ello, hemos tomado como sustento teórico al autor Conrero, (2019) ya que nos menciona un modelo de gestión del talento, puesto que pueden existir diferentes percepciones sobre lo que se busca y sobre lo que se tiene que plantear como modelo de gestión para conseguir los objetivos propuestos; sin embargo, y con mucha planeación se establece como modelo del proceso a los siguientes pasos, los cuales se mencionan y tienen un orden jerárquico de acuerdo a su mención: analizar necesidades, reclutamiento y selección, capacitación, evaluación de competencias y rendimiento, feedback y finalmente, la retención del talento humano capacitado y dispuesto a alinear sus objetivos con los empresariales bajo una misma consigna.

En cuanto a nuestro tercer objetivo específico el cual fue Diseñar las estrategias de la gestión del talento para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa C&M Servicentros SAC – Chiclayo, se basó en proponer estrategias de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores, estas estrategias son; la de 360, ya que Incrementar el desempeño laboral de los trabajadores, bienes laboral, puesto que va a ofrecer a los colaboradores un equilibrio en su puesto de trabajo y por último la estrategia de trabajo en equipo, se enfocara en Incrementar el rendimiento de los trabajadores mediante el trabajo en equipo para lograr los objetivos de la empresa. En base a estas estrategias nos basamos en la investigación del autor More (2017) puesto que tuvo como objetivo diseñar algunas estrategias de gestión de talento humano que acceda a mejorar el desempeño laboral en la empresa Ángel Divino, las estrategias fueron: Motivar con incentivos a los colaboradores, Crear competencias con recompensas y buen ambiente laboral, en base a estas estrategias se podría decir que hay un fin de estrategias que dan resultados favorables a vista de que incrementó un 65% en el nivel alto en cuanto sus estrategias planteadas y como recomendación del autor nos dice que es fundamental crear estrategias de gestión del talento humano, puesto que, esto nos permitirá tener mejores resultados en cuanto a la mejoría de sus trabajadores, en cuanto al sustento teórico nos basamos en la teoría de Alles (2017) ya que nos menciona los factores relevantes en el desempeño, pueden ser muchos los factores que afectan el rendimiento del recurso más importante de la empresa, aun así, es preciso acotar algunos o los más importantes al analizar por qué el desempeño se ve seriamente afectado: el reconocimiento, la sobrecarga de trabajo, la falta de compromiso, la falta de responsabilidad, el conformismo, el ambiente de trabajo, el estrés laboral y las relaciones que se viven en el interior de la organización y que inciden directamente sobre las funciones de todos los actores inmersos.

Por ello nuestro cuarto objetivo específico el cual fue Validar el plan de estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa C & M Servicentros SAC - Chiclayo 2021, se obtuvo los resultados a que la validación de nuestra propuesta lo analizaron tres expertos con grado de magister los cuales revisaron para dar una solución al problema que encontramos en la empresa, por ende, nos basamos en la investigación de

Rodríguez y Santofimio (2016) quienes tuvieron como título Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional, concluyendo con que su tesis fue analizada por tres expertos con grado de magister para resolver la problemática en el Jardín infantil Alcalá Muzú, en vista del resultado del autor, se podría decir que en nuestro trabajo también fue validado por tres expertos que nos ayudaran a resolver la problemática de la empresa, en cuanto al resultado de los autores fue positivo ya que si aumentaron la variable ya mencionada, por otro lado, en el sustento teórico nos basamos en los autores Batista & Estupiñan (2018) ya que menciona que la selección, es el proceso mediante el cual, luego de un proceso de reclutamiento, se elige al candidato ideal por habilidades blandas, duras y por su experiencia profesional.

En la hipótesis general la cual es La gestión del talento humano mejora el desempeño laboral en la empresa C & M Servicentros SAC-Chiclayo 2021, tomamos en cuenta a diferentes investigadores empezando Monteza (2019) tuvo como título Gestión del talento humano, para mejorar el desempeño laboral del personal del área del nuevo Código Procesal Penal, del Poder Judicial - Chiclayo. 2019, obteniendo un resultado positivo en cuanto a sus estrategias de gestión del talento humano puesto que genero un impacto al implementarlas ya que el desempeño laboral mejoro post estrategias, por otro lado el autor Casto & Delgado (2020) realizaron su investigación teniendo el objetivo de realizar un modelo de gestión para aumentar el desempeño, corroborando que las estrategias de talento humano si ayudan en cuanto al desempeño laboral, ya que después de aplicarlas los trabajadores mostraron signos más competitivos, y por ultimo nos basamos en el autor Checa, Cabrera & Chavarri (2020) en su tesis elaboro estrategias de Gestión del Talento Humano que sirva para elaborar, evolucionar y desarrollar habilidades, conocimientos y aptitudes que permitan solucionar la problemática de la investigación, obteniendo como resultado la subida del 40% en cuanto al nivel de desempeño de los colaboradores aplicando las estrategias de gestión del talento humano.

VI. CONCLUSIONES

1. La propuesta de las estrategias de Gestión del talento humano para la empresa C&M Servicentros SAC, se hizo con el objetivo de que la empresa mejore el desempeño laboral de sus trabajadores y con eso la compañía pueda competir de una forma más efectiva en cuanto a la competencia.
2. Por otro lado, al diagnosticar el nivel del desempeño laboral en la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021, nos mostró un resultado del 50% en el nivel medio de la variable desempeño laboral (tabla), por lo cual se propuso mejorar la variable y aumentar el nivel alto de Desempeño laboral.
3. Por ende, Analizar el proceso de gestión del talento humano en la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021, nos mostró un resultado del 48% en el nivel medio en cuanto a la dimensión de selección, 51% en el nivel medio en la dimensión desarrollo y capacitación, y por último el 60% en el nivel medio en la dimensión de retención de recursos humanos, por lo que se propuso mejorar dichas dimensiones y aumentar el nivel alto de la variable independiente con estrategias de Gestión del talento humano.
4. Por lo cual el diseño de la propuesta del proceso de estrategias de gestión del talento para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa C&M Servicentros SAC – Chiclayo, se realizará con tres estrategias las cuales son: la estrategia 360 grados, ya que incrementar el desempeño laboral utilizando todos los recursos y medios de la empresa puede obtener buenos resultados de los colaboradores, ofreciendo un buen equilibrio en su puesto de trabajo mediante su opinión y bienestar laboral. Por último, la estrategia de trabajo en equipo, incrementara el rendimiento mediante la colaboración en equipo para lograr las metas de la organización.
5. En cuanto a la propuesta de gestión del talento humano, se hizo una validación para nuestra propuesta de las cuales participaron tres magister con licenciatura en administración, los cuales también dieron en aprobación nuestras estrategias de gestión para solucionar el problema visto en la compañía.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda a la empresa C&M Servicentros SAC – Chiclayo valorar y gestionar a sus trabajadores, utilizando estrategias de gestión puesto que el desempeño de sus colaboradores dependerá del éxito de la compañía.
2. Se le recomienda a la empresa C&M Servicentros SAC – Chiclayo desarrollar programas de capacitaciones ya sea semestralmente o trimestral donde exista un cronograma para implementar las estrategias de gestión, en donde participen todos los colaboradores para tener algún conocimiento de ello.
3. Se le recomienda al dueño de la empresa hacer una evaluación de desempeño en los trabajadores, para incrementar el trabajo en equipo y la calidad de trabajo para que la organización genere una mayor productividad.
4. Así mismo se recomienda a la organización crear cursos de comunicación, liderazgo y motivación que de funciones, para realizar cambios de actitud en los trabajadores y fortalecer el trabajo en equipo.

REFERENCIAS

- Aguirre, C. (2021). *¿Cómo incrementar la productividad en equipos de trabajo remoto?*. Perú. <https://andina.pe/agencia/noticia-como-incrementar-productividad-equipos-trabajo-remoto-864129.aspx>
- Alles, M. (2017). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias*. (Segunda ed.). Argentina: Granica.
- Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano* (Tercera ed.). Argentina: Granica.
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias. Estrategia, desarrollo de personas, evaluación de 360°*. (Tercera ed.). Argentina: Granica.
- Ansorena, J. (2021). *Otro dato de empleo decepcionante en EE.UU: solo creó 194.000 empleos en septiembre*. Obtenido de ABC Economía. EE.UU. https://www.abc.es/economia/abci-otra-dato-empleo-decepcionante-eeuu-solo-anade-194000-empleos-septiembre-202110081545_noticia.html
- Argimon, J., & Jiménez, J. (2019). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica* (Quinta ed.). España: ELSEVIER.
- Batista, N., & Estupiñan, J. (2018). *Gestión empresarial y posmodernidad*. Bélgica: Pons Publishing House.
- Castro, K. (2021). *Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59864/Castro_MKO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Checa, L., Cabrera, X., & Chávarry, P. (2020). Human talent management strategy to improve job performance in a bank. *Redalyc*, 4(2), 1-15. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Conrero, S. (2019). *El talento humano en las organizaciones: claves para potenciar su desarrollo*. Argentina: EDUCC.
- Correa, C., Jiménez, D., & Sarmiento, J. (2020). *Gestión de proyectos aplicada al PMBOK 6ED*. Colombia: Editorial UPTC.

- Durán, A. (2020). *Gestión del puesto y evaluación del desempeño*. España: E-learning S.L.
- García, G. (2017). *Gestión de cambios organizacionales, modelo integrado: factores transformacionales y transaccionales*. Venezuela: ABediciones.
- Gavilánez, F. (2021). *Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas*. España: Díaz de Santos.
- 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*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8575/Gil%20Torres%2c%20Mar%c3%ada%20De%20F%c3%a1tima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gil, J. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. España: Uned.
- Grande, I., & Abascal, E. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. (Treceava ed.). España: Esic.
- Gutiérrez, A. (2016). *Estrategias de muestro, diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Colombia: Ediciones de la U.
- Gutiérrez, A. (2021). *Mexico continues to lead as the country with the fewest vacations for workers*. Mexico. <https://california18.com/mexico-continues-to-lead-as-the-country-with-the-fewest-vacations-for-workers/552242021/>
- Heinemann, K. (2019). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte* (Segunda ed.). Alemania: Editor service S.L.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. España: Área de Innovación y Desarrollo.
- International Labour Organization (2019). *Peruvian companies make progress in the inclusion of people with disabilities*. Perú: https://www.ilo.org/actemp/news/WCMS_712175/lang--en/index.htm
- Miranda, M., & Villasís, M. (2019). Research protocol VIII. The ethics of research on human subjects. *Scielo*, 66(1), 115-122. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n1/2448-9190-ram-66-01-115.pdf>
- 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.* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7652/Monteza%20Fuentes%20Juan%20Carlos.pdf?sequence=1>
- Munares, O. (2018). Validez de constructo, validez, concurrente y confiabilidad de una escala de percepción de la calidad de la atención prenatal en gestantes peruanas. *Scielo*, 69(2), 98-107.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rcog/v69n2/2463-0225-rcog-69-02-00098.pdf>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación, diseño, ejecución e informe* (Segunda ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metología de la investigación, cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (Cuarta ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Olave, G., Rojas, I., & Cisneros, M. (2021). *Cómo escribir la investigación académica, desde el proyecto hasta la defensa*. Colombia: Ediciones de la U.
- Palomino, J., Peña, D., Zevallos, G., & Orizano, L. (2019). *Metología de la investigación* (Segunda ed.). Perú: San Marcos.
- Perú 21. (2021). *El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta*. Perú. <https://peru21.pe/economia/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/>
- Prieto, J. (2018). *Administración, teorías, autores, frases y reflexiones*. Colombia: Ediciones de la U.
- Ramírez, J., & Calles, R. (2021). *Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Randstand (2019). *Chile: 20% no recibe feedback sobre su desempeño profesional*. Chile. <https://www.randstad.cl/mercado-laboral/liderazgo/chile-20-no-recibe-feedback-sobre-su-desempeno-profesional/>
- Rodríguez, L., & Santofimio, A. (2016). *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional*. [Tesis de Maestría, Universidad Libre de Colombia].

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9846/tesis%20definitiva11%2009%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. México: Klik Soluciones Educativas.

Saavedra, L. (2019). *Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida – Lambayeque, 2019*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36790/Saavedra_VLB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Sanguesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad* (Segunda ed.). España: Ediciones Paraninfo.

Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional, marco para mejorar el desempeño del capital humano*. España: Área de innovación y desarrollo, S.L.

	<p>SAC - Chiclayo 2021?; ¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral, C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021? y ¿Cuáles son las estrategias del talento humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa C & M Servicentros SAC - Chiclayo 2021?</p>		<p>de gestión del talento para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa C&M Servicentros SAC – Chiclayo. d) Validar el plan de estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa C & M Servicentros SAC - Chiclayo 2021.</p>	<p>s SAC-Chiclayo 2021.</p>		<p>Organización</p>	<p>Cortesía Responsabilidad Manejo de tiempos Objetivos claros</p>		
--	--	--	---	-----------------------------	--	---------------------	---	--	--

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del Talento Humano	Es un proceso organizado de gestión, mediante el cual se recluta nuevos colaboradores y se evalúa a los ya existentes a fin de poder repotenciar sus capacidades y que estas le sirvan a la empresa para mejorar considerablemente su actividad en el mercado. (Batista & Estupiñan, 2018)	Para su medición se utilizará un cuestionario con escala de Likert, destinado a medir las dimensiones: selección, desarrollo y capacitación y retención del recurso humano.	Selección	Necesidades	1, 2	Ordinal
				Perfil del puesto	3	
				Inclusión	4, 5	
			Desarrollo y capacitación	Rendimiento	6	
				Actividades de capacitación	7	
				Retroalimentación	8	
			Retención del recurso humano	Incentivos	9, 10	
				Beneficios	11	
				Línea de carrera	12	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Desempeño Laboral	Es un reflejo del día a día de cada trabajador, puesto que, en dicho día a día, el colaborador se enfrenta a grandes retos, los cuales debe superar con mucha esfuerzo y dedicación valiéndose de sus conocimientos y actitudes de modo que le permitan mejorar progresivamente su rendimiento dentro de cualquier institución. (García, 2017)	Para su medición se utilizará un cuestionario con escala de Likert, destinado a medir las dimensiones: competencias, relaciones interpersonales y organización.	Competencias	Trabajo en equipo	1, 2
				Adaptación al cambio	3
				Innovación	4, 5
			Relaciones interpersonales	Resolución de conflictos	6
				Comunicación asertiva	7
				Cortesía	8
			Organización	Responsabilidad	9
				Manejo de tiempos	10, 11
				Objetivos claros	12

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.

Estimado colaborador de C&M Servicentros, reciba de manera afectuosa y cálida nuestro más cordial saludo. Mediante el presente nos dirigimos a su persona con la finalidad de poder recabar información pertinente para la redacción y desarrollo de nuestra investigación. El presente cuestionario consta de 12 reactivos por cada variable propuesta, agradecemos responder con mucha sinceridad, considerando que:

N: Nunca.

CN: Casi Nunca.

AV: A veces.

CS: Casi Siempre.

S: Siempre.

ÍTEMS		N	CN	AV	CS	S
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						
1	¿Percibe usted como colaborador que las necesidades de la empresa son identificadas?					
2	¿Considera que la necesidad de recurso humano competente le trae ventajas a la organización?					
3	¿Considera que cuando postuló por primera vez a la empresa, la descripción del puesto era la correcta?					
4	¿Percibe que la empresa maneja una política inclusión social?					

5	¿Considera que el centro de trabajo busca colaboradores con alguna enfermedad o discapacidad?					
6	¿Sus superiores son capaces de poder monitorear su rendimiento paulatinamente?					
7	¿La empresa realiza capacitaciones periódicas indistintamente de la materia?					
8	¿Recibe retroalimentación constructiva luego de un proceso de capacitación?					
9	¿Considera usted que su trabajo es motivado por algunos incentivos de la empresa?					
10	¿Considera que los incentivos brindados logran captar su atención?					
11	¿La empresa pone a conocimiento los beneficios generales cuando se inicia un nuevo proyecto?					
12	¿En la organización se le brinda la posibilidad de una línea de carrera?					

ÍTEMS		N	CN	AV	CS	S
DESEMPEÑO LABORAL						
1	¿Considera usted que tiene la capacidad de trabajar con más personas bajo un solo objetivo?					
2	¿Considera que el trabajo en equipo puede mejorar la competitividad?					
3	¿Es capaz de adaptarse a las nuevas metodologías de la empresa?					
4	¿Es capaz de generar cambios positivos mediante la innovación en la empresa?					
5	¿Se considera un colaborador que busca la innovación de procesos?					
6	¿Considera que está en sus posibilidades el resolver conflictos de manera eficaz?					
7	¿Percibe que existe un adecuado diálogo entre usted, sus compañeros y superiores?					
8	¿El accionar cortés frente a un colega es una de sus capacidades?					
9	¿Considera usted que su persona como sus compañeros de equipo cumplen con todo lo propuesto?					

10	¿Percibe al cuestionario como un instrumento adecuado de recolección de información?					
11	¿Percibe que su equipo de trabajo cumple con el día y hora estimados para una actividad?					
12	¿Percibe que la organización de tiempo en sus funciones mejorará su desempeño?					

Anexo 4. Validación del instrumento de recolección de datos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

(Nombre del instrumento)

Experto: Dr. (Mg) Groover Valenty Villanueva Butrón

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: docente de la Universidad Cesar vallejo

Dirección: av. Ayacucho 635

e-mail: gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe Teléfono: 961 532 047

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				98
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				95
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				95
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				96
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				100
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				96
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				98
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				100
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				96
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				98

Opinión de Aplicabilidad:

En mi opinión este instrumento es aplicable

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
DNI : 02842722

Fecha: 26/10/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Nombre del instrumento)

Experto: Mg. Luis Roberto Schanks Canto

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Cesar Vallejo / Docente tiempo parcial

Dirección: Av. Sergio Bernales 524

e-mail: lschanksc@ucvvirtual.edu.pe Teléfono: 965765956

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				100
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				98
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				98
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				100
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				96
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				100
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				98
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				98
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				96
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				96

Opinión de Aplicabilidad:

En mi opinión este instrumento es aplicable



Nombre y Firma: Luis Roberto Schanks
Canto

DNI N°: 41514398

Fecha: 26/10/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

(Nombre del instrumento)

Experto: Dr. (Mg) LOPEZ RUIZ MARIANO ADOLFO

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: docente de la Universidad Cesar vallejo

Dirección: HUASTA 4918 – LOS OLIVOS

e-mail: marianolopezr@gmail.com Teléfono: 942982269

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				98
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				96
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				98
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				98
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				95
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				98
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				95
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				95
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				97
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				95

Opinión de Aplicabilidad:

En mi opinión este instrumento es aplicable

Nombre y Firma
DNI Nº: 09869191

Fecha: 26/10/2021

Anexo 5. Validez y Confiabilidad del instrumento

Tabla 11. Validez del cuestionario

Validación de cuestionario según expertos			Resultado
Experto N 1: Mg.	Luis Roberto Schanks.	24/24	Aprobado
Experto N 2: Mg.	Groover Valenty Villanueva.	24/24	Aprobado
Experto N 3: Mg.	Mariano López Ruiz.	24/24	Aprobado

Nota. Elaboración propia.

Alfa de Cronbach de Gestión del Talento Humano.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	12

El resultado del Alfa de Cronbach es de 0.84; podemos concluir que, el instrumento para el Gestión del talento humano es positivo y confiable ya que se va a generar resultados coherentes.

Alfa de Cronbach de Desempeño Laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	12

El resultado del Alfa de Cronbach es de 0.78; podemos concluir que, el instrumento para la Desempeño laboral de clientes es confiable y darán resultados positivos.

Anexo 6. Carta de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pimentel, 8 de noviembre del 2021

CARTA N° 210-2021-UCV-CH-EPA

Señor (a):

Nathaly del Milagro Morales Gonzales
EMPRESA C&M Servicentros SAC

ASUNTO: Presentación de estudiantes

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de trabajos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle brinde facilidades a los(as) estudiante(s) **MUÑOZ RODRIGUEZ EXON RONALD** desean información de su representada para poder cumplir con su Desarrollo del Proyecto de Investigación titulado **Gestión del Talento Humano para fortalecer El Desempeño Laboral de la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021.**

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo administración.cix@ucv.edu.pe

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,

Mgtr. Cesar E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración

Calle Loreto 215 Urb. Patazca – Chiclayo – Lambayeque

Av. Agricultura 535 Pedro Pablo Kuczynski – José Leonardo Ortiz – Chiclayo - Lambayeque

CARTA DE AUTORIZACIÓN

25 de Noviembre del 2021

Un saludo cordial para Usted Coordinador Cesar Pinedo, en dicho documento yo Morales Gonzales Nathaly del Milagro doy autorización como jefe de la empresa **EMPRESA C&M Servicentros SAC**, a utilizar el nombre e información exclusiva y confidencial de la empresa. Para el alumno Muñoz Rodriguez Exon Ronald, siendo estudiante de la escuela de Administración, facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad César Vallejo, para el desarrollo de su Tesis de Pregrado denominado: Gestión del Talento Humano para fortalecer El Desempeño Laboral de la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021.

La empresa, ratifica que toda la información proporcionada será para uso exclusivamente académico; de hacer caso omiso a este compromiso, los integrantes mencionados quedarán sujetos a las sanciones penales y/o legales pertinentes.

C & M SERVICENTROS S.A.C.


Nathaly Morales Gonzales
JEFE DE ESTACIONES CHICLAYO

.....
Firma 47143732

Propuesta

Título

Estrategias de Gestión del Talento Humano para fortalecer El Desempeño Laboral de la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021

Presentación

Esta investigación se basará en nuestra propuesta de la Gestión del talento humano para fortalecer el Desempeño laboral de la empresa C&M Servicentros SAC, que tiene como objetivo incrementar el desempeño de los trabajadores en base a tres estrategias de Talento Humano que nos hemos planteado, ya que hoy en día la empresa ya mencionada tiene como nivel medio la variable de desempeño laboral, las estrategias planteadas ayudaran a incrementar el desempeño de cada colaborador puedan resolver con los objetivos de la empresa, se implementó un plan de acción para lograr con efectividad cada estrategia, las cuales son; 360 grados el cual tiene como objetivo incrementar el desempeño de cada trabajador, por otro lado la estrategia del bienestar laboral, ayudara a fortalecer el desempeño disminuyendo los conflictos y por último la estrategia del trabajo en equipo ya que al tener una mayor eficiencia y eficacia, la empresa cumplirá con las metas planteadas.

Generalidades de la empresa

Breve reseña histórica

La empresa C&M se inició en el 2006 siendo un servicio de estación que comerciaba gas de petróleo, En el 2007, la organización se impulsó por el gas natural para logra un financiamiento y adquirir un servicio de estación en el distrito de Puente Piedra. Finalmente, en el 2008, se relacionaron con empresas mayoristas para la comercialización de combustibles en sus servicios de estaciones ya sea en provincia o en la capital.

Descripción

C&M cuenta con dos negocios: estaciones de servicio, que se encarga de la venta de combustible a través de sus servicios de estaciones propias, que se dedica a la venta de combustible a través de servicio de estaciones teniendo la posesión de terceros.

Misión

Añadimos el vínculo de valor a nuestros usuarios mediante de la comercialización de combustibles minoristas en el sector local y nacional, ofreciendo productos y servicios de eficacia, garantizando la precisión y seguridad.

Visión

Ser elegidos a nivel local y nacional, siendo la organización con el mejor valor incorporado en repartición de combustibles y la comercialización, con un claro encargo social y medioambiental.

Justificación

Se hizo está propuesta ya que el desempeño laboral de la empresa C&M Servicentros SAC es de nivel medio, puesto que la empresa no cuenta con una buena gestión del talento humano y es por ello que es conveniente adaptar nuevas estrategias de Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral, esto ayudara a que los colaboradores se mantengan firme con las metas y objetivos de la empresa.

Objetivos

Objetivo general

Lograr que la empresa C&M Servicentros SAC obtenga un nivel alto de desempeño laboral mediante estrategias de Gestión del talento humano

Objetivos específicos

Incrementar el desempeño laboral utilizando todos los recursos y medios de la empresa con la finalidad de obtener buenos resultados de los colaboradores.

Ofrecer a los colaboradores un buen equilibrio en su puesto de trabajo mediante su opinión y bienestar laboral.

Incrementar el rendimiento de los trabajadores mediante el compromiso en equipo para obtener las metas de la empresa.

Meta

La meta se trazó en incrementar el desempeño de los trabajadores de la empresa C&M Servicentros SAC mediante estrategias de gestión de talento humano, con el fin de lograr un 80% de efectividad en el nivel alto en lo que acabe el año 2021.

Acciones a desarrollar

Tabla 12

Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<i>Estrategia 1:</i> 360 grados	Incrementar el desempeño laboral utilizando todos los recursos y medios de la empresa con la finalidad de obtener buenos resultados de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none">• hacer una lista del comportamiento de cada trabajador	<ul style="list-style-type: none">• Hojas• Lapicero	Área de Recursos humanos
<i>Estrategia 2:</i> bienestar laboral	Ofrecer a los colaboradores un buen equilibrio en su puesto de trabajo mediante su opinión y bienestar laboral.	<ul style="list-style-type: none">• Verificar con encuestas el bienestar de los trabajadores	. Internet	Área de Desarrollo personal

<i>Estrategia 3:</i> Trabajo en equipo	Incrementar el rendimiento de los trabajadores mediante el compromiso en equipo para lograr las metas de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Reconocer y seleccionar a trabajadores con características de líder	<ul style="list-style-type: none">• Papel• Lapicero	Área de Recursos Humanos
---	--	---	--	--------------------------

Nota. Elaboración propia

Tabla 13*Taller para mejorar el desempeño.*

Objetivo General: Lograr que la empresa C&M Servicentros SAC obtenga un nivel alto de desempeño laboral mediante estrategias de Gestión del talento humano

Día 1 Horario	Objetivo de las estrategias	Temas	Estrategias	Material
10 min	La retroalimentación	Procesos - Feedback	Exposición oral y Resolución de problemas	Plumones y cartulinas
20 min	El Trabajo en equipo	Entorno laboral - Beneficios del tbq	Exposición oral y Resolución de problemas	Rotafolio y plumones
30 min	Bienestar Laboral	Motivación - Manejo del estrés	Exposición oral y Resolución de problemas	Plumones y Papelotes
40 min	Recopilación de todos los temas	Gestión de talento humano	Exposición oral y Resolución de problemas	Hojas y Lapiceros

Nota. Elaboración propia

Estos talleres se harán durante 1 semana contando con todas las estrategias de gestión del talento humano para que los colaboradores tengan en cuenta que es lo que haremos, se hará en una charla expositiva en donde podrán participar o simplemente escuchar, con el fin de arreglar el desempeño laboral.

Financiamiento

Tabla 14

Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Afiches "Tres valores de Balta Slots"	10	250
2	Cuadros	5	150
3	Hojas informativas	50	100
4	Cartas de invitación	100	200
5	Afiches "Casino para todos"	10	250
6	Refrigero	35	150
7	Cuadernillos	50	200
Total (S/)			1300

Nota. Elaboración propia

Cronograma

Tabla 15

Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuest o
<i>Estrategia 1:</i> 360 grados	10/06/ 2022	Instalaciones Empresa Servicentros SAC	Exon C&M Muñoz Rodriguez	Ronald S/150
<i>Estrategia 2:</i> bienestar laboral	22/06/ 2022	Instalaciones Empresa Servicentros SAC	Exon C&M Muñoz Rodriguez	Ronald S/150
<i>Estrategia 3:</i> Trabajo equipo	03/07/ en 2022	Instalaciones Empresa Servicentros SAC	Exon C&M Muñoz Rodriguez	Ronald S/150

Nota. Elaboración propia

Anexo 7. Validación de Propuesta

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Estrategias de Gestión del Talento Humano para fortalecer El Desempeño Laboral de la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021”**

Realizado por: Muñoz Rodríguez, Exón Ronald

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV Bibliografía						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
V Fundamentación y viabilidad de la Propuesta						
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

APLICACIÓN	

Validado por el Magister MANUEL LARAZO GERMAN CUCERES

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 07 años

Cargo Actual: Gerente General - Global Irrigation Business SAC

Fecha: 26-11-2021


 GLOBAL IRRIGATION BUSINESS SAC.
 RUC: 20602315666
Manuel Larazo German Cúceres
 GERENTE GENERAL

Mg. Manuel Larazo German Cúceres

DNI N° 84448253

ANEXO III

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado: Mg. Yosip Ibrahim Mejía Diaz

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Estrategias de Gestión del Talento Humano para fortalecer El Desempeño Laboral de la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021”**

Realizado por: Muñoz Rodríguez, Exón Ronald

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			

III	Fundamentación teórica				
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X		
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X		
IV	Bibliografía				
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X		
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta				
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X		
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Magister Mg. Yosip Ibrahim Mejía Díaz

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 9 años

Cargo Actual: Docente

Fecha: 26/11/2021



Mg. Yosip Ibrahim Mejía Díaz
DNI N° 17632352

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera.....

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Estrategias de Gestión del Talento Humano para fortalecer El Desempeño Laboral de la empresa C&M Servicentros SAC - Chiclayo 2021”**

Realizado por: Muñoz Rodríguez, Exón Ronald

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Mejorar la redacción en el ítem 2.1, usar el mismo tipo de letra tanto en subtítulos como en el contenido.

Validado por el Magister Erick Alfredo Gamarra Vera.....

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 5 años

Cargo Actual: DTC UCV y DTP UTP.....

Fecha: 27-11-2021



Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera

DNI N°: 42533900