FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Guerrero Muro, Milton Alonso (orcid.org/ 0000-0003-2123-030X)

ASESORA:

Dra. Flores Fernández, Mileydi (orcid.org/0000-0002-6257-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA — PERÚ

2022

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por siempre estar a mi lado, por guiarme en cada paso que doy en la vida y por permitirme lograr uno de mis objetivos personales y profesionales.

Asimismo, la dedico con todo cariño a mis queridos padres y hermanos quienes siempre confiaron en mí, apoyaron en el transcurso de mi formación académica profesional y me impulsaron a seguir luchando por mis sueños y deseos de superación.

También a mí amada esposa quien siempre me dio el aliento para continuar en el camino del éxito, a mi bella hija quien es mi inspiración y fortaleza para lograr trascender en la vida.

Agradecimiento

A Dios

Porque me llevó hasta aquí y me dio la fuerza suficiente para lograr todos mis objetivos.

A mi familia

Por su amor infinito, apoyo incondicional y por formarme con valores y virtudes que me dieron la fuerza necesaria para seguir adelante y alcanzar mis objetivos.

A la docente

Dra. Flores Fernández Mileydi, por sus consejos, orientación y apoyo durante el desarrollo de la investigación.

Índice de contenido

Carátula ……..i

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Índice de contenido.....iv

Índice de tablas v

Índice de figuras.....vi

Resumen ……vii

Abstract ……...viii

I. INTRODUCCIÓN 1

II. MARCO TEÓRICO 4

III. METODOLOGÍA..... 17

3.1. Tipo y diseño de investigación 17

3.2. Variables y operacionalización 18

3.3. Población, muestra, muestreo. 18

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 19

3.5. Procedimientos 19

3.6. Método de análisis de datos. 19

3.7. Aspectos éticos 20

IV. RESULTADOS 21

V. DISCUSIÓN 30

VI. CONCLUSIONES..... 36

VII. RECOMENDACIONES..... 38

VIII. PROPUESTA 39

REFERENCIAS..... 46

ANEXOS ……..53

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión del talento humano 21
Tabla 2. Dimensión integración 22
Tabla 3. Dimensión organización 23
Tabla 4. Dimensión compensación 24
Tabla 5. Dimensión desarrollo 25
Tabla 6. Desempeño laboral 26
Tabla 7. Dimensión Factores operativos 27
Tabla 8. Dimensión Factores actitudinales 28

Índice de figuras

Figura 1. Gestión del talento humano.....21
Figura 2. Dimensión integración.....22
Figura 3. Dimensión organización.....23
Figura 4. Dimensión compensación.....24
Figura 5. Dimensión desarrollo 25
Figura 6. Desempeño laboral 26
Figura 7. Dimensión Factores operativos.....27
Figura 8. Dimensión Factores actitudinales 28

Resumen

La presente investigación el propósito fue proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa de Telecomunicaciones en Piura. La investigación utilizó la metodología de tipo proyectiva, descriptivo, además su enfoque es cuantitativo, El estudio utilizó el diseño No experimental transversal, la población estuvo conformada por 36 colaboradores, Con respecto al muestreo fue no probalistico, utilizando la técnica de la encuesta. Con respecto a los resultados la gestión del talento humano el 11.11% predomina el nivel bueno, Un 19.44% con nivel regular, con 69.44% lo califican de nivel malo. Con respecto a los niveles de Gestión TTHH en la dimensión integración el 52.78% predomina el nivel malo, Un 41.57% con nivel regular, con 5.56% lo califican de nivel bueno. Y en la dimensión organización el 86.11% el nivel malo, Un 11.11% con nivel regular, con 2.78% de nivel bueno. La dimensión compensación se evidencia que el 69.44% predomina el nivel malo, Un 22.22% con nivel regular, con 8.33% de nivel bueno. La dimensión desarrollo el 63.89% predomina el nivel malo, Un 19.44% con nivel bueno, con 16.67% lo califican de nivel regular. Respecto en diagnosticar la situación actual del desempeño laboral que el 55.56% con nivel malo, Un 38.89% nivel bueno, con 5.56% lo califican de nivel regular. Referente determinar los niveles del desempeño laboral, en la dimensión Factores Operativos, se evidencia que el 66.61% con nivel malo, Un 25% nivel bueno, con 8.33% lo califican de nivel regular. En la dimensión Factores actitudinales, con 61.11% el nivel malo, Un 30.56% con nivel bueno, con 8.33% de nivel regular.

Palabras clave: Talento humano, integración, compensación, desempeño laboral, Factores.

Abstract

The purpose of this research was to propose human talent management strategies to improve job performance in the Telecommunications Company in Piura. The research used the projective, descriptive methodology, in addition its approach is quantitative, the study used the Non-experimental cross-sectional design, the population consisted of 36 collaborators, regarding the sampling, it was non-probalist, using the survey technique. Regarding the results, the management of human talent, and 11.11% predominates the good level, 19.44% with a regular level, with 69.44% qualifying it as a bad level. With respect to the levels of TTHH Management in the integration dimension, 52.78% predominate the bad level, 41.57% with a regular level, with 5.56% qualifying it as a good level. And in the organization dimension, 86.11% had a bad level, 11.11% had a regular level, and 2.78% had a good level. The compensation dimension shows that 69.44% predominates the bad level, 22.22% with a regular level, with 8.33% of a good level. The development dimension 63.89% predominates the bad level, 19.44% with a good level, with 16.67% qualifying it as a regular level. Regarding diagnosing the current situation of job performance that 55.56% have a bad level, 38.89% have a good level, with 5.56% they qualify it as a regular level. Regarding determining the levels of work performance, in the Operational Factors dimension, it is evident that 66.61% with a bad level, 25% a good level, with 8.33% qualifying it as a regular level. In the dimension Attitudinal factors, with 61.11% the bad level, 30.56% with a good level, with 8.33% of a regular level.

Keywords: Human talent, integration, compensation, work performance, Factors.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la gestión de talento humano[GTH] se encuentra considerada dentro de los temas más resaltantes, su análisis es muy complejo y se debe tratar con mucho cuidado específicamente en el desarrollo laboral de sus trabajadores, también ha permitido en sector empresarial priorizar equipos de trabajo lo cual ha marcado cambios muy sustantivos en el tema, los profesionales ante una oferta de trabajo, debería conocer las responsabilidades del puesto, así mismo el salario y el contrato laboral. Es importante que cuente con referencias sobre su reputación. Según el Diario el País (2021).

En España tomaron acciones en adaptar diversas formas laborales en este nuevo contexto, también se detectó que en muchas organizaciones no se realizan evaluaciones periódicas a sus colaboradores por lo cual se presentan constantes problemas, es importante en el proceso de selección laboral considerar las herramientas de gestión, así mismo en la evaluación de los puestos de cargo desconocen las funciones de cada colaborador, por lo que es necesario la elaboración de planes de vinculación con sus empleados, con un buen diseño de estrategias lo que va permitir mejorar considerablemente tanto en el ámbito personal y empresarial. Para MTGT (2021).

La importancia del talento humano se fundamenta desde su creación, a nivel empresarial permite que los trabajadores puedan tener una óptima relación con su entorno tanto interno y externo lo cual va obtener una gran unidad de negocio, por lo cual es necesario la aplicación de estrategias a nivel corporativo, esto va permitir integraciones en sus políticas institucionales en sus diferentes procesos entre otros aspectos, por lo que se sugiere mucha atención en todos los procesos que realice la empresa especialmente en la selección de su personal, también en su diseño de puestos. Según el Diario el Mundo en secciones de economía e innovación (2019).

El desempeño laboral es uno de los enfoques muy importantes, a nivel empresarial en el Perú se tiene mucha consideración por la magnitud que obedece directamente en las utilidades de cada institución, se ha comprobado la influencia directa con la GTH en todo contexto por lo que su dependencia se encuentra muy enmarcada en todo ámbito, por lo que es necesario tener muy en cuenta sus diferentes factores especialmente la responsabilidad de cada colaborador, también

mejorar los niveles de comunicación información brindada por Conexión ESAN (2020).

Con respecto a la empresa de telecomunicaciones, brinda servicios de representación y comercialización de productos y servicios de todo el portafolio de la empresa de Telecomunicaciones América Móvil Perú S.A.C. la cual tiene como nombre comercial “CLARO”. Se encuentra ubicada en Calle Libertad 675 en la Ciudad de Piura.

La mencionada institución presenta problemas en la asignación de cargos, sus documentos de gestión de encuentran desactualizados, así mismo presenta problemas de rotación de personal lo cual genera malestar en sus colaboradores, no existe un plan de capacitación, no tienen planes desarrollo personal, por lo cual estos factores son de interés para realizar la presente investigación

Se ha considerado **formular el siguiente problema** ¿De qué manera las estrategias de GTH mejoraría el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura?

La presente investigación tiene **justificación practica** porque es propositiva al contener estrategias de GTH, en las empresas es muy importante mejorar los diferentes documentos de gestión por lo que es necesario diseñar propuestas, considerando las normas y procedimientos administrativos con el objetivo de brindar beneficios a sus colaboradores y a la institución. Así también en la **justificación metodológica** en la presente investigación se empleará el método científico con la finalidad de estudiar las variables por lo que es necesario su análisis y de acuerdo a los resultados se diseñará las estrategias. Respecto a la **justificación teórica** la presente investigación va permitir generar conocimientos por medio de la revisión de diferentes teorías, lo cual permitirá servir como referencia para otros trabajos de investigación relacionados en la materia. Respecto a la **justificación social** se propondrá dar solución a los problemas que se vienen presentando, y de esta manera mejorar el desempeño laboral, lo cual va beneficiar a los trabajadores, institución y a la sociedad en general.

Respecto al **objetivo general de la investigación** es Proponer estrategias de GTH para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura; y en sus **objetivos específicos** es, Conocer la actual GTH de la empresa de telecomunicaciones en Piura, Determinar los niveles de GTH de la empresa de telecomunicaciones en Piura, Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura, Determinar los niveles del desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura, Diseñar Estrategias de GTH en la empresa de telecomunicaciones en Piura.

En la presente investigación consideramos como **hipótesis positiva**, si se propone estrategias de GTH mejoraría el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura. Y como hipótesis nula, si se propone estrategias de GTH no mejoraría el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional la gestión del talento humano se encuentra enmarcada dentro de los objetivos organizacionales más importante Según el autor Chacón (2018). Su objetivo fue analizar la GTH, Epistemológicamente se circunscribe dentro del paradigma cuantitativo, tipo descriptiva y de campo, diseño transeccional, análisis descriptivo. Se utilizaron la técnica de la encuesta, la presente investigación aporta con nuestro estudio por el cual su desarrollo e implementación depende de las estrategias a ejecutar de la alta dirección, por lo que siempre se está optimizando los diferentes procesos con la finalidad de mejorar su desarrollo para generar valor agregado a las instituciones tanto públicas y/o privadas, por lo cual es importante el involucramiento de sus colaboradores.

Solanyi et al (2018). Su objetivo fue proponer planes estratégicos, su diseño fue implícito o explícito. Concluye que el cambio que estamos viviendo en el marco de la globalización urge la necesidad de mejorar las propuestas de la GTH mediante estrategias que involucre más a los colaboradores y que estos sean parte de la misma estrategia empresarial para generar los mejores resultados y beneficios. Su aportación con nuestro estudio es importante la participación y el respaldo de la gerencia en las capacitaciones lo cual va permitir un crecimiento personal y profesional, con la sensibilización a los accionistas de la empresa va permitir obtener información para realizar el mejor diseño en su implementación de acuerdo a la necesidad de cada organización.

Ramirez et al (2018). El objetivo fue realizar un análisis, describiendo epistemología, la metodología fue descriptiva y de campo, el objeto de estudio de la investigación, el diseño es no experimental, con población de 38 establecimientos. La presente investigación aporta con la metodología, también se relaciona en fortalecer la GTH desde los enfoques estratégicos, por lo que es necesario ir mejorando en las mejores prácticas como en sus diferentes etapas: las de inducción, selección, diseños de puestos labores, también en el diseño gerencial es necesario tener en cuenta diferentes aspectos que garanticen los mejores resultados a la organización.

Goyneche (2017). Realizo un análisis de diseño de estrategias de gestión de talento humano, se utilizó el método inductivo, El tipo de estudio utilizado fue analítico-explicativo la muestra fue de 18 participantes. Realiza una aportación a nuestra investigación a las estrategias de GTH Con la implementación va mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores, como también las condiciones de vida de los mismos, es necesario dar importancia a la meritocracia en la asignación de funciones a su personal en las diferentes áreas de la empresa, además hace referencia a que se debe capacitar en especializaciones a sus trabajadores lo cual va permitir realizar un trabajo fluido y un buen clima laboral.

Andrade (2020). Analizo la Propuesta de un Modelo de Gestión del Talento Humano, su estudio fue descriptivo, cualitativo. Aporta con nuestra investigación en los alcances de la ejecución de los modelos de GTH se va lograr obtener muy buenos beneficios en la organización, además los encargados de las diferentes jefaturas deben recibir capacitación para que puedan ejercer un liderazgo de calidad, también es necesario propiciar el trabajo en equipo, realizar reconocimientos a sus colaboradores, propiciar la comunicación fluida en toda la institución. También la alta dirección debe fomentar que sus trabajadores se comprometan en los diferentes procesos laborales para obtener óptimos resultados en el bien de toda la organización.

Mosquera (2021). Su objetivo fue realizar un diseño para la institución, el estudio fue de tipo básica, su diseño fue no experimental, El instrumento que se ha utilizado en la aplicación de la encuesta es el cuestionario, su aporte es que las estrategias gerenciales relacionadas a la GTH son importantes por lo aportes que van generar los trabajadores a las organizaciones, por lo cual es necesario que estos reciban buenas capacitaciones lo cual van estar actualizados de diferentes temas entre ellos la tecnología e innovación, permitiendo dar soluciones a problemas que se presentan en sus áreas laborales especialmente en los proyectos a desarrollar, la institución es vital que fomente el trabajo en equipo, los incentivos individuales y el buen trato por parte de los funcionarios.

Checa (2020). El objetivo de la elabora ración de una Estrategia de Gestión del Talento Humano que ayude a implementar, desarrollar y evolucionar habilidades, La

investigación fue de diseño descriptivo – propositivo, con aplicación de una encuesta a la muestra correspondiente a 36 personas. el presente estudio su aportación es por medio del diseño de las estrategias de la GTH, lo cual permite una dinámica de mucho interés para toda la organización, se logra conocer metodologías de solución ante circunstancias muy difíciles mediante investigaciones en sus procesos, el personal de sus trabajadores va permitir que desarrollen habilidades en todos los procesos de la institución, como también el compromiso con su organización y que estos busquen los mejores resultados para la empresa, por lo cual el objetivo debe ser claro, justo y medible, además que la empresa facilite los medios necesarios para el buen desarrollo de lo que se quiere alcanzar.

Figueroa (2018). El objetivo fue analizar los Factores que afectan al desempeño el estudio fue descriptivo, también fue no probabilístico. Su aportación con nuestra investigación es mediante su análisis y por de sus conclusiones que las organizaciones deben tener en consideración en su estrategia elementos relacionados al crecimiento laboral de sus trabajadores con programas de reconocimientos lo cual permite retener a sus colaboradores con buen rendimiento laboral, también es importante que estos tengan el material y equipo para el cumplimiento de los objetivos y que cuenten con la indumentaria correspondiente, es necesario que las gerencias escuchen las sugerencias e inquietudes de sus colaboradores lo cual va fortalecer sus habilidades personales. Se debe considerar las reuniones de trabajo tanto de directivos y personal operativo esto permite obtener una retroalimentación muy importante para alcanzar mejores resultados.

Flores (2019). El objetivo fue analizar la incidencia de la gestión del talento humano en la rentabilidad económica y financiera de las organizaciones, la investigación fue de naturaleza cuantitativa y de diseño no experimental. Su aportación con nuestra investigación es que la GTH tiene mucha repercusión en las rentabilidades económicas y financieras de las empresas, tratar este tema requiere de mucho cuidado por la sensibilidad que representa, además los trabajadores son los ejes fundamentales de las organizaciones por lo que con su esfuerzo en sus actividades laborales van a permitir que la empresa mejore en sus ingresos financieros para el bienestar total de la organización

Franco et al (2020). Su objetivo fue realizar estrategias de reclutamiento, selección y motivación en el personal de producción y logística, de enfoque cualitativo, el estudio fue cualitativa, dispersión y contextualización del entorno, el estudio descriptivo el método inductivo. Su aporte con nuestro estudio es respecto a la implementación de propuestas es importante en los procesos de reclusión y selección del colaborador generando efecto positivo en la organización, al permitir contar con colaboradores que estén totalmente preparados para las actividades que se les pueda encomendar, la idea es que cada trabajador se encuentre en el cargo, oficina que corresponde lo cual va aportar de manera eficiente y eficaz con la empresa, además es importante fomentar la creatividad, innovación, la gerencia de personal debe capacitar a su personal de manera constante para potenciar sus habilidades.

García et al (2020). El objetivo de su tesis fue analizar la gestión del talento humano, utiliza un modelo de GTH, con una muestra de 59 MiPymes. La aportación con nuestra investigación es con el nivel de análisis; la implementación de GTH en la empresa, va permitir que se realice un trabajo funcional en la asignación de labores con sus trabajadores, además va permitir fortalecer sus diferentes procesos tanto de inducción y capacitación, además se podrá tener un mayor control con sus trabajadores, y con respecto a sus manuales estos deberán estar actualizados, es necesario mejorar la motivación en sus colaboradores, con el desarrollo de una buena gestión humana, lo cual genera ventajas competitivas para la empresa y bienestar para toda la organización

Perneth y Benitez (2018). Su objetivo fue realizar un análisis en su estudio, el proyecto fue de tipo cualitativo, descriptivo, Las técnicas que utilizo fue la entrevista; se relaciona el estudio con la implementación de los objetivos estratégicos en el área de recursos humanos va permitir fortalecer la gestión en la institución, también va generar un valor agregado a la empresa, lo cual va permitir realizar evaluaciones, capacitaciones tanto en el nivel operativo y administrativo, con las mencionadas implementaciones va beneficiar a todos los trabajadores creando un buen clima laboral y mejorando las relaciones interpersonales.

Ramirez et al (2019). Su objetivo fue analizar las estrategias en su tesis, su investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental transeccional. Utilizó la técnica de la encuesta; su aporte es como guía para la investigación porque Indica que las estrategias en la institución se priorizan por la importancia que tienen en los procesos cotidianos, lo cual influyen en la GTH, de esta manera permiten mejorar constantemente a nivel organizacional, estos impactos generan mucho beneficios a la empresa y a todos los colaboradores, por lo cual su análisis debe ser realizado detalladamente desde su inicio.

.

Salazar (2017). En su estudio su objetivo fue establecer las formas de selección de sus autoridades; El estudio es cualitativo –cuantitativo, descriptivo y exploratorio, se establecieron competencias necesarias en las autoridades, su aporte con nuestra investigación está relacionada con el diseño, referente al diseño y la aplicación de las estrategias Indican que es muy importante, las cuales estas deben considerar en sus lineamientos a la familia en la integración de la organización, lo que va permitir muy buenos resultados a nivel social, permitiendo de esta manera que el colaborador se involucre más con los objetivos de la empresa, es importante mencionar que la empresa debe estar en continua investigación interna con el objetivo de identificar detalles que siempre van a beneficiar a toda la población empresarial.

Abril (2018). El estudio del diseño de procesos de gestión del talento humano fue de analizar, fue descriptivo y cualitativo; su aporte fue en los diseños de nuestra investigación, también es importante La GTH aporta considerablemente a la organización por lo cual es necesario tener en cuenta en su estudio los diferentes niveles que tiene en su proceso y subproceso, por lo cual el diseño debe realizarse a la realidad de cada empresa, con la finalidad de diseñar directivas específicas que puedan responder a los requerimientos de los trabajadores, la finalidad es obtener muy buenos resultados tanto a nivel interno y externo.

Silva et al (2020). En su tesis fue analizar la percepción de la gerencia con relación a la gestión del talento humano en las MiPymes. Para el análisis se utilizó un estudio de tipo descriptiva con un enfoque mixto y un diseño transversal no experimental; su aporte es relacionado a las teorías sobre el buen gerenciamiento del personal en las empresas, estos generan impactos muy positivos en las

relaciones con los trabajadores y la institución, por lo cual las empresas deben transmitir a sus colaboradores las responsabilidades que tiene con su organización así mismo que estén informados sobre las condiciones salariales y la participación que ellos tienen en la decisión de la empresa, estos elementos favorecen en alcanzar las metas establecidas por la institución.

Arteaga et al (2021). El presente objeto de estudio radica en investigar la gestión del talento humano en funcionalidad a los procesos aplicados por las PYMES. La metodológica fue el exploratorio, debido al trato inicial de la variable de estudio en el contexto especial investigado, con un enfoque mixto por la utilización de instrumentos de recolección de datos mediante una entrevista. Su aporte fue con la metodología y el marco teórico, Además en el marco organizacional la GTH debe ser tratada con habilidades que permitan optimizar enfoques muy puntuales para el buen desarrollo empresarial, con la utilización de metodologías y la aplicación de un instrumento especifico, en sus entrevistas va a permitir obtener mucha información con respecto a sus variables en estudio, permitiendo de esta manera realizar procesos muy óptimos en la organización.

Castro y Delgado (2020). Menciona que la investigación el objetivo es determinar un modelo de GTH para mejorar el desempeño laboral, Se utilizó la investigación básica, de diseño de investigación no experimental, descriptiva, transversal. Se empleó la encuesta y como instrumento cuestionarios por variable de estudio. Su aporte es con la dinámica en el desarrollo, Igualmente la participación de los colaboradores en la empresa es de mucha importancia por el esmero que ponen en sus actividades, por lo que es necesario tener muy en cuenta los marcos conceptuales para fortalecer este tema porque influye directamente con el desempeño laboral en las instituciones, con una evaluación estricta va permitir realizar las capacitaciones a sus colaboradores, además se debe tener en cuenta un plan de incentivos.

Vera y Blanco. (2019). El estudio Talento humano en las pymes del sector servicios, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo transaccional y transversal, el tipo fue de diseño transaccional posee un alcance de tipo descriptivo. Es estudio se relaciona con respecto a los modelos GTH que fortalecen a las organizaciones, el factor humano es clave para toda organización que quiere alcanzar sus objetivos, las empresas deben tener colaboradores competentes y

alineados con las estrategias organizacionales que se encuentran plasmadas en su plan estratégico, esto debido ante los cambios empresariales que se presentan, por lo cual es necesario la supervisión en los diferentes procesos para ir mejorando, así mismo, también permite alcanzar los mejores indicadores de rentabilidad, es necesario optar por las mejores prácticas para ir fortaleciendo en el ejercicio diario empresarial.

Nocker y Sena. (2019). En la investigación el propósito de este documento fue discutir las oportunidades que ofrece el análisis de talento a RRHH; su aporte fue los diferentes enfoques a nuestro estudio, también es importante mencionar que la GTH juega un papel muy importante en el procesamiento de datos de las organizaciones, permitiendo una visión a largo plazo de los acontecimientos que se pueden venir, los análisis ayudan a nivel directivo a tomar las mejores decisiones, creando ideas claves que deben ser utilizadas de forma adecuada, alineándose de esta manera con las estrategias laboral, la GTHH permiten diseñar de manera personalizada los diferentes acciones en bienestar de sus colaboradores tanto en las retenciones, planificaciones. También mediante el conocimiento técnico de sus trabajadores va permitir un buen análisis de datos y su ejecución de los mismos por eso es vital la capacitación que se realice en ellos.

Moreno y Gomez (2020). En su objetivo de investigación fue identificar los principales aspectos de la gestión del talento humano; su aporte fue utilizando diferentes teorías en nuestra investigación, Además la GTH viene evolucionando con cambios significativos por lo cual meceré ser atendido de acuerdo a cada modelo estructural tanto interno como externo de cada organización, estas estrategias que se implementen van a permitir mejorar tanto en su nivel operativo y gerencial, al mejorar en las emociones de sus trabajadores estos van estar motivados lo cual su participación en la empresa va ser más productiva, así mismo la capacitación es la clave para perfeccionar sus actividades laborales y que estos puedan asumir más responsabilidades en las diferentes áreas de la institución.

Cándelo (2021). Indica en su tesis que su objetivo plantear un modelo analítico que permita mejorar la elección del recurso humano en las organizaciones, se realizó un análisis con la revisión de literatura, se utilizó la técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa. El aporte a nuestra

investigación fue referente a la propuesta de modelos relacionados GTH permiten fortalecer los conocimientos y mejorar la eficiencia laboral en las empresas, por lo cual con la utilización de herramientas de investigación va permitir tener más claro el panorama de lo que se quiere realizar tomando como referencia los datos obtenidos, esto permite una buena selección de personal en las diferentes oficinas y que estos puedan desarrollar coherentemente sus funciones, es necesario considerar que el ambiente debe estar de acuerdo a las funciones a desarrollar.

Terán et al (2020). En tesis su objetivo fue determinara la relación de sus variables de metodológica de tipo cuantitativa. Se elaboró un test de confianza TPP del cual se generaron 173 reactivos. Concluye que el éxito de un buen desarrollo del capital humano en las empresas va depender de la confianza y seguridad que se le brinde al trabajador, por lo que es necesaria la comunicación desde la alta dirección para generar armonía entre toda la comunidad laboral, una buena selección de personal va generar mucho beneficio a la organización y fortalecer la gestión. El aporte fue la información en su desarrollo tanto a nivel metodológico y de análisis.

Con respecto a la Teoría de la GTH es el núcleo y también son las estrategias fundamentales en el desarrollo empresarial, contiene sinergias en todos los colaboradores de la organización con la finalidad que estos participen de manera activa con la organización y consideren que son parte muy importante de la institución obteniendo como resultado su involucramiento en todos los procesos de la productividad, tecnologías, conocimiento, servicio de atención a los clientes, calidad total. Según Andachi (2016).

También la teoría se remonta desde la época de la revolución industrial, se presentaban problemas de relaciones interpersonales lo cual afectaba el desempeño laboral de los colaboradores, por lo cual tenía que intervenir una tercera persona como conciliador a estos sucesos con la finalidad de tranquilizar a las partes, la GTH ha ido evolucionando y a la fecha el colaborador es considerado como el activo más preciado en la organización ya que es el protagonista de generar valor a ámbito empresarial por lo cual las instituciones han entendido la importancia de fortalecen sus habilidades y competencias laborales. También se toma como referencia a

Idalberto Chiavenato en sus diferentes investigaciones con sus sistemas y subsistemas en talento humano.

Respecto a las teoría de recursos y capacidades en su momento se planteó a nivel organizacional que toda empresa es diferente una de otra por la implicancia de su recurso y capacidad que tienen en su desarrollo, sus recursos representan un activo tangible e intangible en la formulación, implementación de sus estrategias la cual son clasificadas en la parte física, intangible, talento humano y de nivel organizacional, por lo que se encuentran integrados en diferentes procesos de sus mismas actividades laborales que se le denomina capacidad. Citado por Urbina (2015). Además, las teorías neoclásicas de crecimiento endógeno fueron desarrollados en el año 1980, su contribución fue Nelson y Phelps en 1996, analizan el capital humano por medio del nivel educativo, con las difusiones de tecnología y capacidades de adaptación de innovación y que eran los indicados en la discusión de ideas y en dar solución a los problemas y que por medio de las innovaciones permite mejorar la productividad con un colaborador capacitado. Es decir, una retroalimentación entre los trabajadores y la innovación lo cual va permitir tener información sobre capacidades de crecimientos de la producción, lo cual esta teoría neoclásica del crecimiento endógeno, la finalidad son las explicaciones de los enfoques de su sistema económico con capacidad de crecimiento. También se el modelo de teorías según Robert Lucas Paul Rommer, realiza una diferencia del capital humano a los trabajos tradicionales. Estos abarcan tres modelos en la economía uno relacionado a las investigaciones de las producciones de bienes en un nuevo diseño cuyo invento fue por la investigación que se realizó, el otro relacionado a la tecnología en etapas especificas; y lo otro es la implicancia de incrementar el capital humano relacionado en la investigación lo cual mejora la innovación. Gibbons y Johnston (1974), propone que la solución de problemas está en manos los directivos con formación universitaria por medio del conocimiento. Según Cañibano, C. (2006).

Rivero (2019). En su tesis evaluación del desempeño: tendencias actuales, menciona que el desempeño es la ejecución de las actividades, está relacionado a la diferentes acciones y efectos en la realización de trabajo y de otras ocupaciones, considerando el nivel de conocimiento de las personas en ejercer su labores,

también se caracteriza por las apreciaciones sistemáticos de la acción de cada ser humano en relación a sus potencialidades de largo plazo, las evaluaciones están relacionadas a los procesos de estimulación o juzgamiento del valor. La evaluación del desempeño está centrada en los niveles y la calidad de las actividades laborales que realiza el trabajador. Los incentivos realizan una labor muy importante en el mejoramiento del desempeño laboral. Su aporte está relacionado a las diferentes teorías que sirven de referencias a nuestra investigación.

Itzhak y Kaveskiilse (2020). En su investigación analiza la influencia de los sistemas de control gerencial (SCV) en el desempeño laboral, mediada por la creatividad individual. el desempeño se encuentra directamente relacionado cuando el trabajador es creativo en sus actividades laborales la misma que va tener una influencia positiva, se destaca las actividades gerenciales en el lanzamiento de diferentes ideas creando un conjunto creativo laboral, por lo que el trabajo en equipo ayuda en el desarrollo de las diferentes actividades planificadas en la alta dirección. Su aporte lo realiza mediante el análisis del tema que se relacionan con nuestro estudio.

Montoya et al. (2020). Su objetivo fue analizar la influencia del clima de innovación en el desempeño laboral y el compromiso laboral. Los resultados indican que existe una relación positiva entre las variables de las hipótesis, el empoderamiento y la identificación con los equipos de trabajo influyen en el clima de innovación, y esta última influye en el desempeño laboral y el compromiso laboral. Concluye que es necesario indicar que las organizaciones tengan un buen clima laboral para un buen desarrollo del desempeño, además la importancia de propiciar innovaciones mediante las creatividades de los colaboradores y estas deben estar fomentadas por las organizaciones, es importante mencionar que una nueva línea de investigación está relacionada creatividad por medio de la innovación en el ámbito empresarial lo cual va ser de valiosa ayuda al generar un gran valor agregado. Realiza un aporte con la metodología que utiliza lo cual es significativo para nuestro estudio.

Oliveira y Honório (2020). El propósito de investigación fue conocer las prácticas de recursos humanos que lleva a cabo la empresa. El estudio fue descriptiva, con un enfoque cuantitativo, La población estuvo conformada por empleados que laboran en los 34 municipios de la región metropolitana de la ciudad de Belo Horizonte, con

900 cuestionarios, También los resultados indican que la GTH aporta al ámbito empresarial en las diferentes acciones que pueden realizar, estando vinculado en los mantenimientos de sus prácticas y que estén sustentadas sobre una base sólida, lo que se busca es los colaboradores cuenten con un buen clima organizacional y que estos sean tratados con todos los beneficios que pueden obtener en el transcurso del tiempo en la organización, es decir desarrollar una gestión consciente lo cual va permitir obtener muy buenos resultados para la empresa. Realiza importantes aportes a nuestro estudio tanto en su análisis y de descripción que utiliza.

Bohórquez et al (2020). Su objetivo fue analizar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores, se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo con un alcance de investigación exploratoria y descriptiva, apoyándose en un método de investigación bibliográfica / documental relacionado con la motivación y desempeño laboral; su aporte lo realiza; también indica que la gestión debe estar enfocada en mantener motivados a sus colaboradores ya que estos son el activo más preciado de toda organización y los aportes que ellos realicen van generar los más óptimos resultados tanto en la productividad y en la parte económica, por lo cual es de mucho interés que las empresas tomen las mejores acciones relacionadas a la parte motivacional lo cual van a tener sostenibilidad en el tiempo empresarial.

Marrufo y Pacherrez (2020). La presente investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de rendimiento laboral de los, su investigación fue de tipo no experimental, con diseño descriptivo propositiva. La muestra lo conformaron 105 colaboradores, su aporte es como guía en la aplicación de estrategias con la finalidad de mejorar su motivación de los trabajadores, esto va permitir incrementar su desempeño laboral en la institución, por lo cual es importante la aplicación de diferentes modelos para mejorar su rendimiento en ámbito laboral y esto va beneficiar a la institución.

Lopez et al (2021). El objetivo fue realizar una investigación de carácter cuantitativo, transversal y enfoque predictivo, utilizando una base de datos de médicos, La población utilizada fue de 445 colaboradores, el tipo de muestreo fue no fue probabilístico por conveniencia, además concluye que los colaboradores deben tener todo el respaldo de la organización y que en el ámbito empresarial se propicie un buen trato laboral por medio de la motivación, además que deben ser

capacitados en sus actividades que realizan o asignaciones por parte de sus superiores, lo cual va permitir un buen desempeño laboral, logrando de esta manera un gran beneficio en su calidad de vida dentro de la institución.

Delgado et al (2020). Indica que los investigadores realizaron el análisis de sus variables, tuvo una metodología no experimental, a través de un estudio correlacional, de corte transversal, con un enfoque mixto; su aporte con nuestra investigación está relacionado a su nivel de análisis, indicando que el desempeño de los colaboradores cuenten con el respaldo de la alta dirección, permitiendo de esta manera realizar actividades laborales de manera armoniosa, fomentando la participación de todos sus colaboradores, además propiciar el buen manejo de relaciones interpersonales, así mismo la planificación de actividades de acuerdo a sus competencias con la finalidad de evitar el estrés laboral.

Salazar et al (2018). Su objetivo fue la descripción de sus variables, El estudio es cualitativo – cuantitativo, bibliográfico, de campo, descriptivo y exploratorio, se establecieron competencias necesarias en las autoridades, se aplicó el denominado Test de Rueda de efectividad de las competencias gerenciales y un Test de evaluación 360 grados que determine el nivel de desempeño laboral a 89 autoridades. Su aporte está relacionado al análisis de nuestras variables, Igualmente la gestión el proceso de selección de los colaboradores, para que ocupen los diferentes cargos deben contar con los requisitos de acuerdo a los manuales de gestión de la institución, así mismo contar con las competencias a nivel gerencia para el buen desarrollo de las actividades planificadas en la empresa.

Olivera et al (2020). Su objetivo fue determinar la relación de sus variables, es de enfoque cuantitativo y en el diseño no experimental, correlacional causal, con enfoque cuantitativo, su aporte fue con la teoría que utilizaron, Además el buen desarrollo del desempeño laboral es importante considerar que influye el clima organizacional, las estructuras organizacionales van a presentar problemas como también en las emociones de los colaboradores, por la adaptación al cambio en sus condiciones laborales y de las comunicaciones empresariales, la empresa debe darle mucha atención a estos enfoques muy importantes y tomar las mejores acciones, para alcanzar muy buenos resultados.

Con Respecto a Teorías del Desempeño Laboral para Klingner y Nabaldian (2002). Las mencionadas teorías dan explicación sobre la vinculación de la motivación y capacidad del desempeño y su relación, indican la Teoría de la equidad según Klingner y Nabaldian (2002), indica que el desempeño en la empresas su relación son las percepciones del colaborador con el trato que le brinda la institución, obteniendo como beneficio las organizaciones la lealtad de su trabajador, eficiencia y eficacia en sus labores lo cual influye a nivel emocional, esto lo relaciona a situaciones positivas en la organización; la comunicación fluida en toda la organización desde los diferentes niveles jerárquicos benefician. (Klingner y Nabaldian, 2002). Sobre la equidad lo conforma el desempeño laboral y la equiparación. En un primer momento se compara el aporte del colaborador con el vínculo con otras personas, el otro caso son las comparaciones subjetivas de uno respecto a su par (Klingner y Nabaldian, 2002). En la Teoría de las expectativas está relacionada al sentimiento de las satisfacciones de los trabajadores con las buenas relaciones interpersonales lo que mejora el desempeño, está centrado en las percepciones subjetivas del colaborador en realizar su actividad laboral Vroom (1964). Menciona tres casos en la teoría de las expectativas: uno lo relaciona a la Expectativa: vinculado a los esfuerzos y los desempeños laborales, la Instrumentalidad relacionada al desempeño y el incentivo al colaborador, la Valencia: referente a los resultados de los colaboradores frente a los estímulos por la actividad realizada, esta teoría es muy importante ya que el colaborador su desarrollo va en concordancia a la estimulación por parte de la empresa. Citado por Escobedo y Quiñones (2020).

Respecto a la Teoría de la finalidad o metas por Locke (1976), su afirmación es que la motivación tiene influencia muy importante en el trabajador, esto se logra por el nivel de involucramiento del colaborador con la empresa y está relacionada a su desempeño (Locke, 1969, p. 89). Las intenciones de llegar a un propósito están basadas en la motivación, respecto a las metas su función es que la atención y la acción está centrado a la focalización de las actividades, interviene con la elaboración de las estrategias por lo cual debe ser especifico los objetivos para originar la motivación y movilización, es decir esta teoría se caracteriza por ser desafiante y en cumplir los objetivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

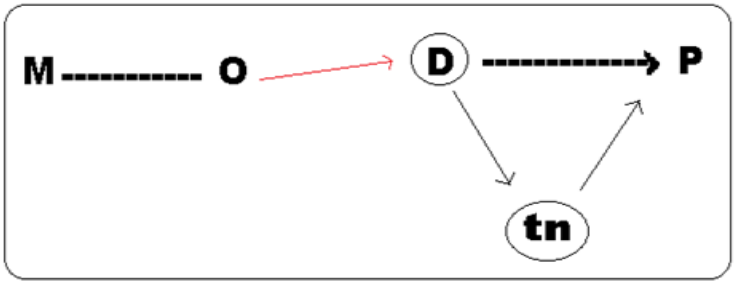
El presente estudio es de tipo proyectiva, descriptivo, porque va a realizar propuestas de estrategias de GTH para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura, partiendo de un diagnóstico y de recolección de información. Para el autor Hurtado (2010). Indica que su naturaleza es describir, proponer, por lo cual no es necesario implementar y ejecutar la propuesta.

La investigación es de enfoque cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018). Indica que se utiliza en el proceso de recolección de la información y para su respectivo análisis del comportamiento de sus variables, con la finalidad de dar respuesta a sus preguntas. Por lo cual, se va utilizar el SPSS.

El estudio utilizó el diseño No experimental transversal según Hernández et al., (2010). Estos diseños de estudios recogen información en un determinado momento, con la finalidad de describir sus variables, es decir no se va a manipular las variables en investigación.

El diseño del estudio, estuvo definido por el siguiente esquema:

Esquema de diseño de estudio



Fuente: Estela Paredes R. (2020)

Dónde:

M: es la muestra de estudio

O: información relevante

D: diagnóstico y evaluación

tn: Análisis y fundamentación de teorías

P: propuesta de las estrategias

3.2. Variables y operacionalización

La presente investigación está conformada por su variable gestión del talento humano, en su definición conceptual, el autor Chacón (2018). Menciona la importancia de la implementación de estrategias GTH en su ejecución por parte de la alta dirección, por lo que siempre se está optimizando los diferentes procesos con la finalidad de mejorar su desarrollo para generar valor agregado a las instituciones tanto públicas y/o privadas, por lo cual es importante el involucramiento de sus colaboradores.

Respecto a la variable dependiente se encuentra el desempeño laboral gestión de administración, para Rojas (2019). Indica que el desempeño laboral es un tema de mucha relevancia en las organizaciones por lo cual se puede obtener óptimos resultados a través de programas de incentivos, permitiendo que sus colaboradores se involucren con las actividades laborales de la institución.

3.3. Población, muestra, muestreo.

Con respecto a la población delimitada para esta investigación estuvo conformada por 36 colaboradores para el autor Bernal (2010). Indica que la población está referida al número de elementos que la conforman de la cual se quiere realizar la investigación.

En nuestra investigación la muestra fue la misma que la poblacion es decir estuvo conformada por 36 trabajadores, Según Bernal (2010). Indica que todos los involucrados tienen la misma caracterisca de ser seleccionados par la investigacion.

Con respecto al muestreo fue no probalistico, y la unidad de analisis fueron los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones.

Como criterio de inclusión se consideró como muestra al personal administrativo y de confianza de la empresa de telecomunicaciones en Piura y como criterio de exclusión de la muestra al personal de mantenimiento, limpieza y seguridad de la empresa de telecomunicaciones en Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utilizó la técnica de la encuesta porque permitió recoger la información para mejorar el desempeño laboral en la empresa, para el autor Cantin (2009). Menciona que es un instrumento muy importante en la investigación que nos va permitir recabar información.

Con respecto a los Instrumentos se utilizó el cuestionario, el cual nos permitirá recolectar la información según los autores Falcón y Cantin (2009). Menciona que estos instrumentos son utilizados en la investigación con el propósito de recoger la información utilizando formatos convencionales o digitales, es decir de acuerdo a su naturaleza.

Referente a la validez el instrumento estuvo a cargo de juicio de tres expertos eligiendo a validadores especialistas en administración, para los autores Hernández, et al (2010). Indican que está referido a la medición de las variables que se pretende realizar su medición. En la confiabilidad se utilizó el procedimiento del coeficiente alfa de Cron Bach (α), se consideró un cuestionario para cada variable, la prueba piloto se aplicó a 10 trabajadores, para dar confiabilidad al instrumento.

3.5. Procedimientos

El estudio inició diagnosticando la problemática de la empresa de telecomunicaciones, después se realizó la formulación del problema, seguidamente con la justificación, objetivo general y específicos, también con la hipótesis, igualmente con la formulación del tipo y diseño de investigación. También se presentó una carta a la empresa para realizar la investigación.

3.6. Método de análisis de datos.

En la presente investigación se utilizó el análisis de información en software Excel y el programa SPSS 22 Statistics, con la finalidad de obtener la confiabilidad, por lo cual se realizará el procedimiento correspondiente. También se utilizó las tablas de frecuencia para la presentación de la información, además los gráficos, que permitirá un análisis adecuado.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se tuvo consideración los aspectos éticos tomando en consideración la confidencialidad, además la veracidad en el manejo de la información y en su procedimiento de análisis, además la responsabilidad en todo el proceso de la investigación estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura, para el autor Belmont (1978). Menciona que los valores éticos son muy importantes en los procesos que se realizan la investigación, por lo cual es vital tener en cuenta la confidencialidad de la información.

IV. RESULTADOS

a). Conocer la actual Gestión del talento Humano

Tabla 1. Gestión del talento humano

Gestión del talento humano								
	Bueno		Regular		Malo		Total	
Integración	n	%	n	%	n	%	n	%
	2	5.56	15	41.67	19	52.78	36	100%
Organización	n	%	n	%	n	%	N	%
	1	2.8	4	11.11	31	86.11	36	100%
Compensación	n	%	n	%	n	%	N	%
	3	8.33	8	22.22	25	69.44	36	100%
Desarrollo	n	%	n	%	n	%	N	%
	7	19.44	6	16.67	23	63.89	36	100%
	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Cultura Organizacional	4	11.11	7	19.44	25	69.44	36	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

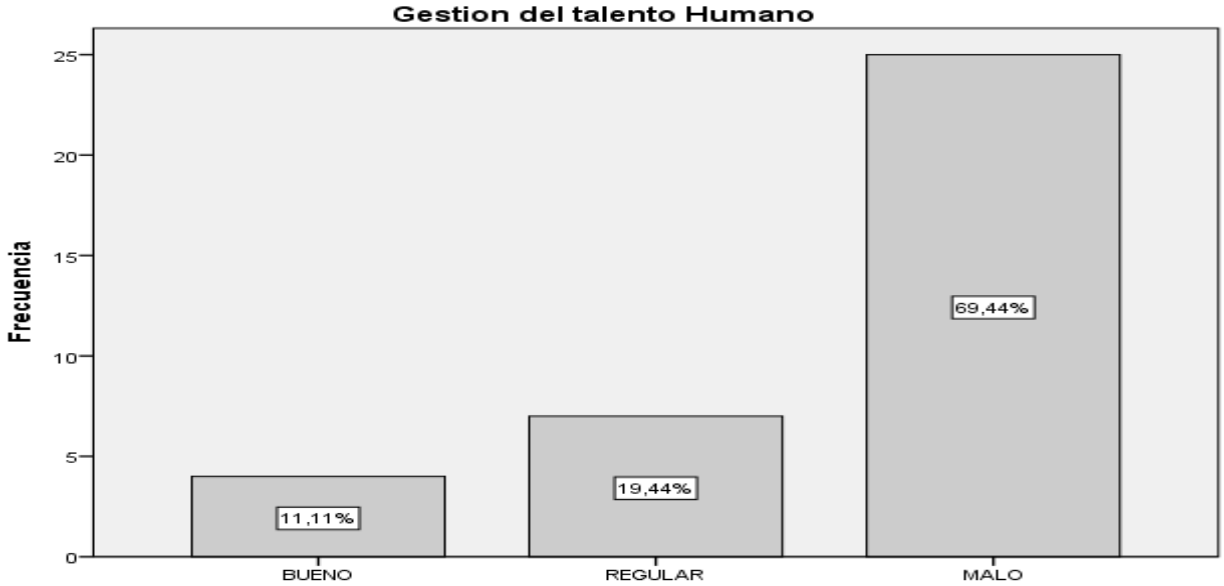


Figura 1. Gestión del talento humano

Interpretación: En la tabla N°1, Del análisis del GTHH se evidencia que el 11.11% predomina el nivel bueno, Un 19.44% con nivel regular, con 69.44% lo califican de nivel malo.

b). Determinar los niveles de Gestión TTHH de la empresa de telecomunicaciones en Piura.

Tabla 2. Dimensión integración

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Regular		desacuerdo		Totalmente desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	N	%
¿La empresa realiza un óptimo proceso de reclutamiento?	0	0.0%	2	5.6%	9	25.0%	25	69.4%	0	0.00%	36	100%
¿La selección de los colaboradores se realiza de acuerdo al perfil de cargo?	0	0.0%	2	5.6%	12	33.3%	19	52.8%	3	8.33%	36	100%

Niveles de la dimensión	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
	2	5.56	15	41.67	19	52.78	36	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

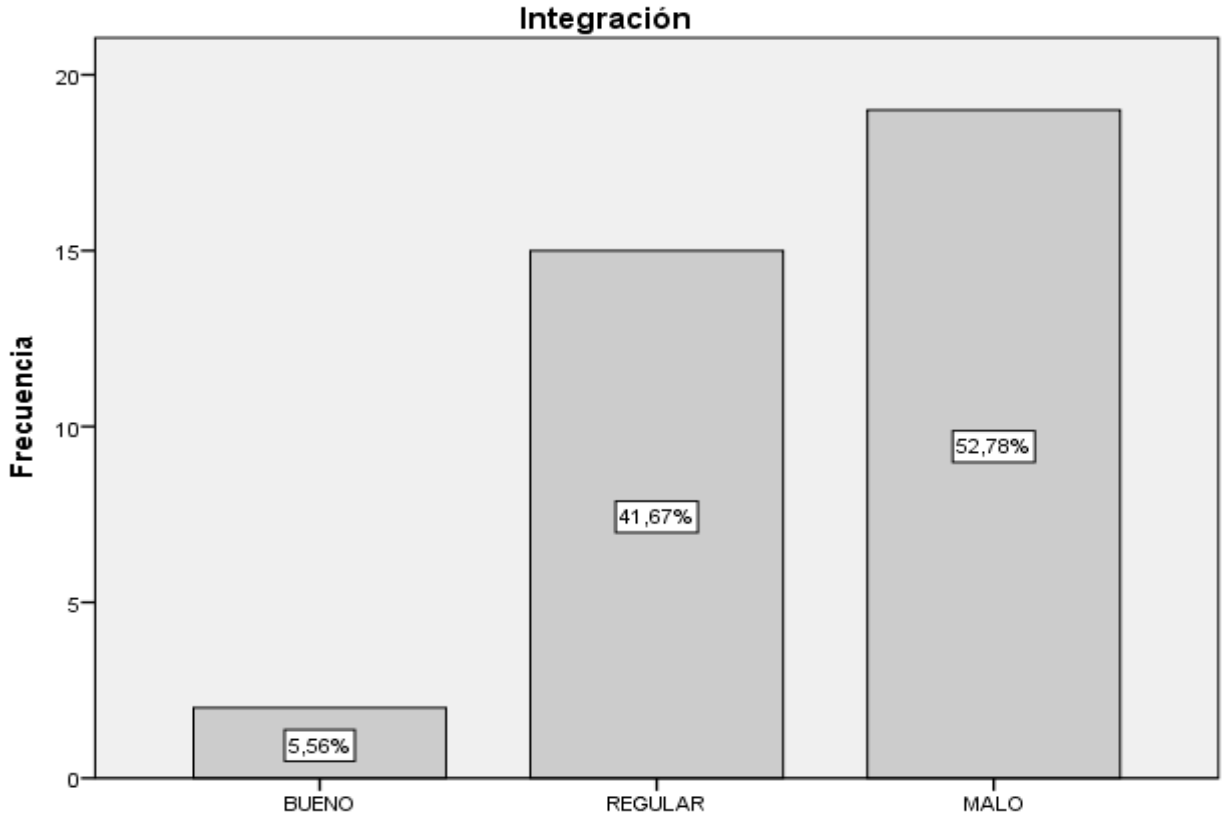


Figura 2. Dimensión integración

Interpretación: En la tabla N°2, Del análisis de la dimensión integración se evidencia que el 52.78% predomina el nivel malo, Un 41.57% con nivel regular, con 5.56% lo califican de nivel bueno.

Tabla 3. Dimensión organización

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Regular		desacuerdo		Totalmente desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	N	%
¿Usted considera que la empresa tiene un buen diseño organizacional?	0	0.0%	3	8.3%	4	11.1%	28	77.8%	1	2.78%	36	100%
¿Se aplica técnicas en el análisis de cargos?	0	0.0%	1	2.8%	10	27.8%	25	69.4%	0	0.00%	36	100%
¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores?	0	0.0%	2	5.6%	5	13.9%	26	72.2%	3	8.33%	36	100%

Niveles de la dimensión	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
	1	2.8	4	11.11	31	86.11	36	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

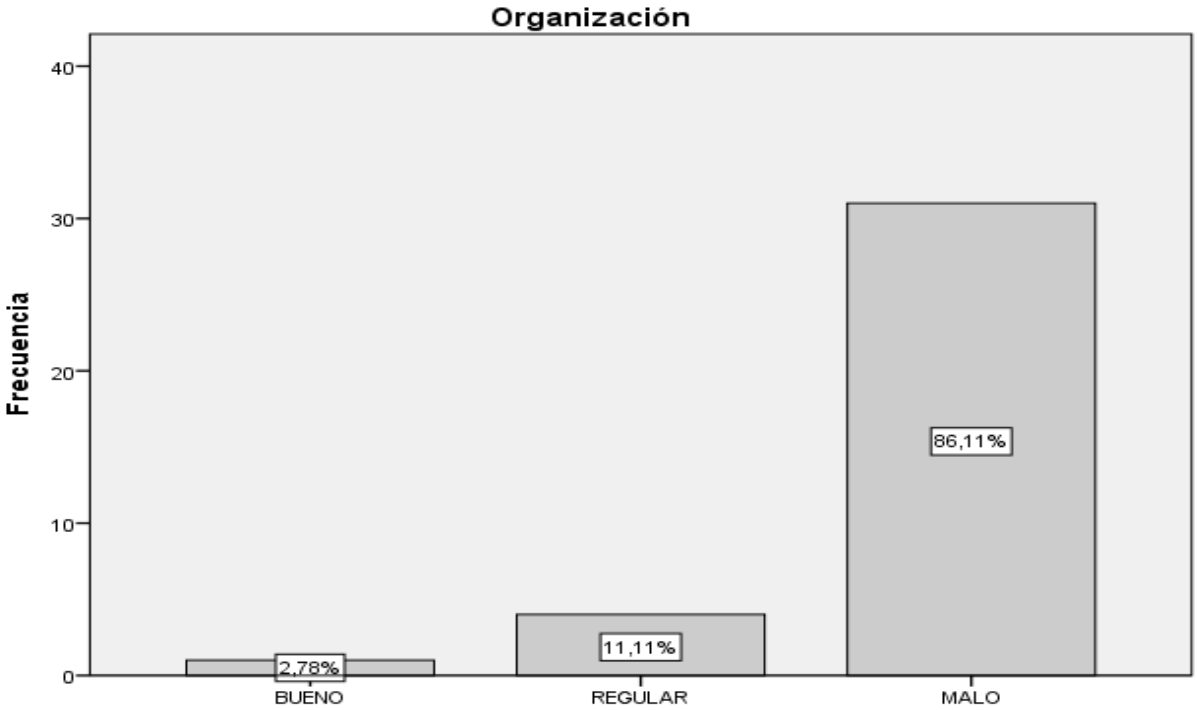


Figura 3. Dimensión organización

Interpretación: En la tabla N°3, Del análisis de la dimensión organización se evidencia que el 86.11% predomina el nivel malo, Un 11.11% con nivel regular, con 2.78% lo califican de nivel bueno.

Tabla 4. Dimensión compensación

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Regular		desacuerdo		Totalmente desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	N	%
¿Está conforme con sus beneficios sociales?	0	0.0%	2	5.6%	6	16.7%	27	75.0%	1	2.78%	36	100%
¿La empresa realiza proceso de inducción a sus trabajadores?	2	5.6%	6	16.7%	6	16.7%	20	55.6%	2	5.56%	36	100%

Niveles de la dimensión	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
	3	8.33	8	22.22	25	69.44	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

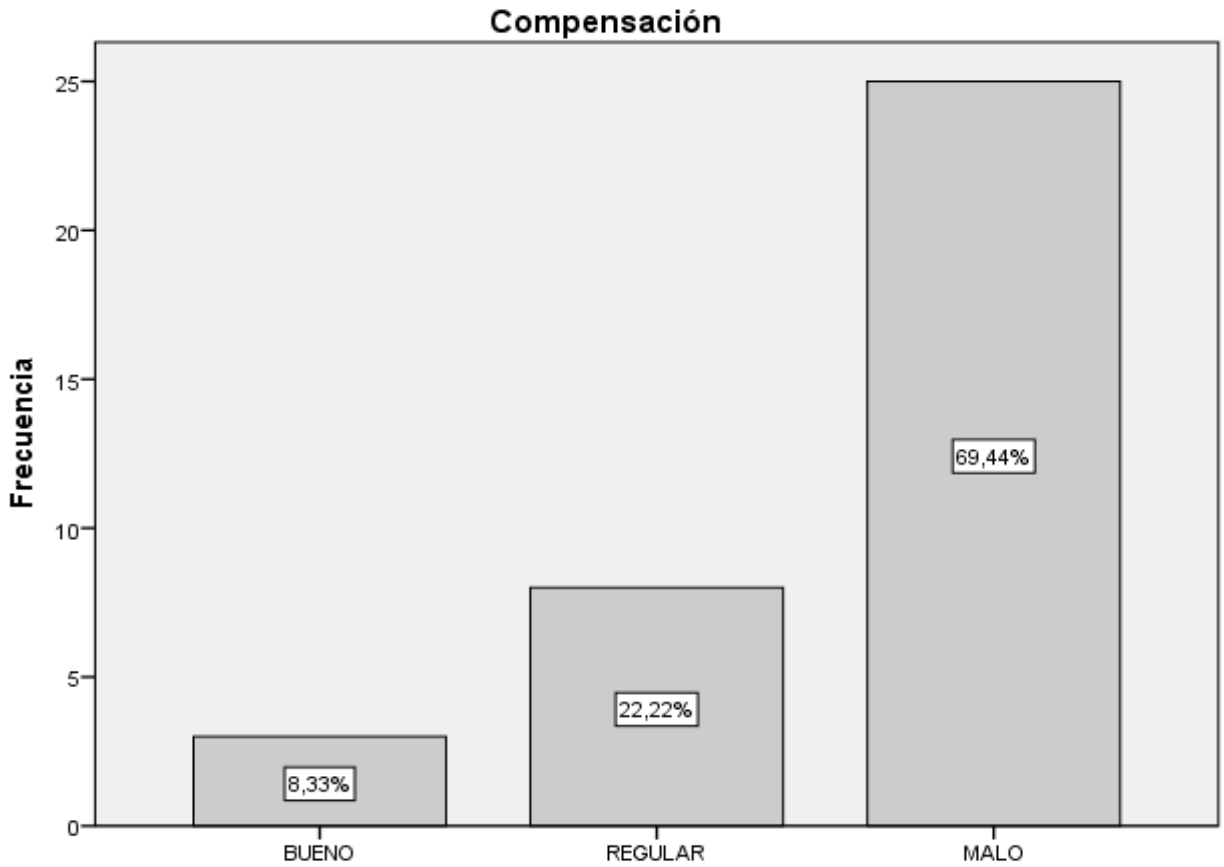


Figura 4. Dimensión compensación

Interpretación: En la tabla N°4, Del análisis de la dimensión compensación se evidencia que el 69.44% predomina el nivel malo, Un 22.22% con nivel regular, con 8.33% lo califican de nivel bueno.

Tabla 5. Dimensión desarrollo

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Regular		desacuerdo		Totalmente desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	N	%
¿Considera que la empresa capacita a sus trabajadores?	3	8.3%	10	27.8%	5	13.9%	17	47.2%	1	2.78%	36	100%
¿Considera que la empresa fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores?	0	0.0%	1	2.8%	6	16.7%	26	72.2%	3	8.33%	36	100%

Niveles de la dimensión	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
	7	19.44	6	16.67	23	63.89		100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

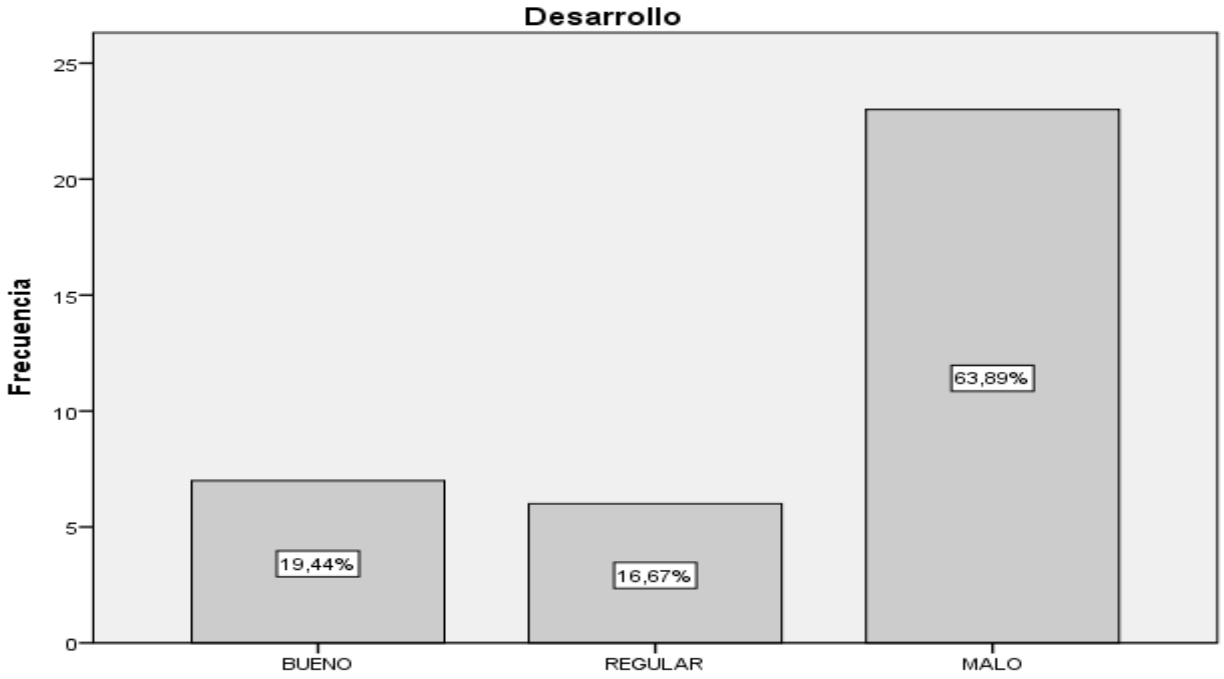


Figura 5. Dimensión desarrollo

Interpretación: En la tabla N°5, Del análisis de la dimensión desarrollo se evidencia que el 63.89% predomina el nivel malo, Un 19.44% con nivel bueno, con 16.67% lo califican de nivel regular.

C. Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura.

Tabla 6. Desempeño laboral

Desempeño Laboral								
	Bueno		Regular		Malo		Total	
Factores operativos	n	%	n	%	n	%	n	%
	9	25	3	8.33	24	66.77	36	100%
Factores actitudinales	n	%	n	%	n	%	N	%
	11	8.3	3	30.56	22	61.11	36	100%
	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Desempeño Laboral	14	38.9	2	5.56	20	55.6	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

Figura 6. Desempeño laboral

Interpretación: En la tabla N°6, Del análisis del desempeño laboral, se evidencia que el 55.56% predomina el nivel malo, Un 38.89% con nivel bueno, con 5.56% lo califican de nivel regular.

d). Determinar los niveles del desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones en Piura.

Tabla 7. Dimensión Factores operativos

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Regular		desacuerdo		Totalmente desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	N	%
Nivel de calidad												
¿Tiene conocimiento de los estándares de calidad se exigen en su empresa?	0	0.0%	6	16.7%	9	25.0%	17	47.2%	4	11.11%	36	100%
¿La infraestructura de la empresa le permite desarrollar una labor de calidad?	2	5.6%	7	19.4%	7	19.4%	17	47.2%	3	8.33%	36	100%
Conocimiento												
¿Tiene conocimiento de las actividades laborales que realiza?	2	5.6%	10	27.8%	9	25.0%	13	36.1%	2	5.56%	36	100%
¿Considera tener habilidades para el buen desarrollo de sus labores?	3	8.3%	6	16.7%	13	36.1%	13	36.1%	1	2.78%	36	100%
Trabajo en equipo												
¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?	0	0.0%	1	2.8%	12	33.3%	22	61.1%	1	2.78%	36	100%
¿Usted considera que es importante trabajar en equipo?	21	58.3%	10	27.8%	0	0.0%	3	8.3%	2	5.56%	36	100%
Objetivos y metas												
¿Usted cumple con las metas establecidas por la empresa?	5	13.9%	4	11.1%	11	30.6%	14	38.9%	2	5.56%	36	100%
¿La empresa comunica de manera oportunamente los objetivos laborales?	0	0.0%	8	22.2%	10	27.8%	17	47.2%	1	2.78%	36	100%

Niveles de la dimensión	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Factores operativos	9	25	3	8.33	24	66.67	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

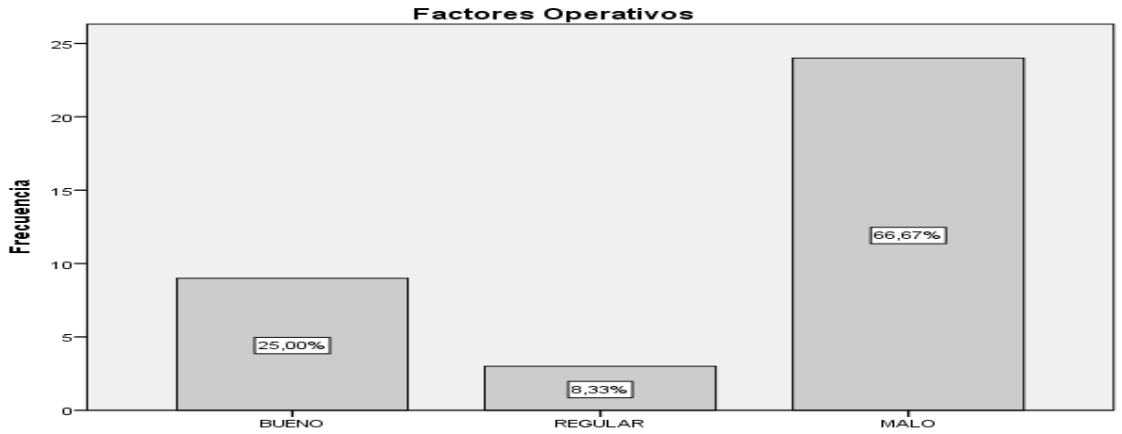


Figura 7. Dimensión Factores operativos

Interpretación: En la tabla N°7, Del análisis Dimensión Factores Operativos, se evidencia que el 66.61% predomina el nivel malo, Un 25% con nivel bueno, con 8.33% lo califican de nivel regular.

Tabla 8. Dimensión Factores actitudinales

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Regular		desacuerdo		Totalmente desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	N	%
Responsabilidad												
¿Usted cumple con las actividades asignadas?	6	16.7%	6	16.7%	7	19.4%	16	44.4%	1	2.78%	36	100%
¿Considera Asistir puntualmente al centro laboral?	2	5.6%	9	25.0%	6	16.7%	18	50.0%	1	2.78%	36	100%
Creatividad laboral												
¿Usted es creativo en sus actividades laborales?	1	2.8%	7	19.4%	8	22.2%	19	52.8%	1	2.78%	1	100%
¿La empresa propicia la creatividad laboral?	0	0.0%	24	66.7%	10	27.8%	2	5.6%	0	0.00%	0	100%
Cooperatividad laboral												
¿La empresa fomenta la cooperatividad laboral?	0	0.0%	0	0.0%	8	22.2%	26	72.2%	2	5.56%	0	100%
¿Usted realiza un trabajo cooperativo con sus compañeros de trabajo?	2	5.6%	7	19.4%	8	22.2%	19	52.8%	0	0.00%	2	100%
Iniciativa y disciplina												
¿Considera realizar propuestas de mejoras laborales?	3	8.3%	3	8.3%	13	36.1%	11	30.6%	6	16.67%	3	100%
¿Usted cumple con las normas laborales?	3	8.3%	7	19.4%	6	16.7%	15	41.7%	5	13.89%	3	100%

Niveles de la dimensión	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
	11	30.56	3	8.33	22	61.11	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

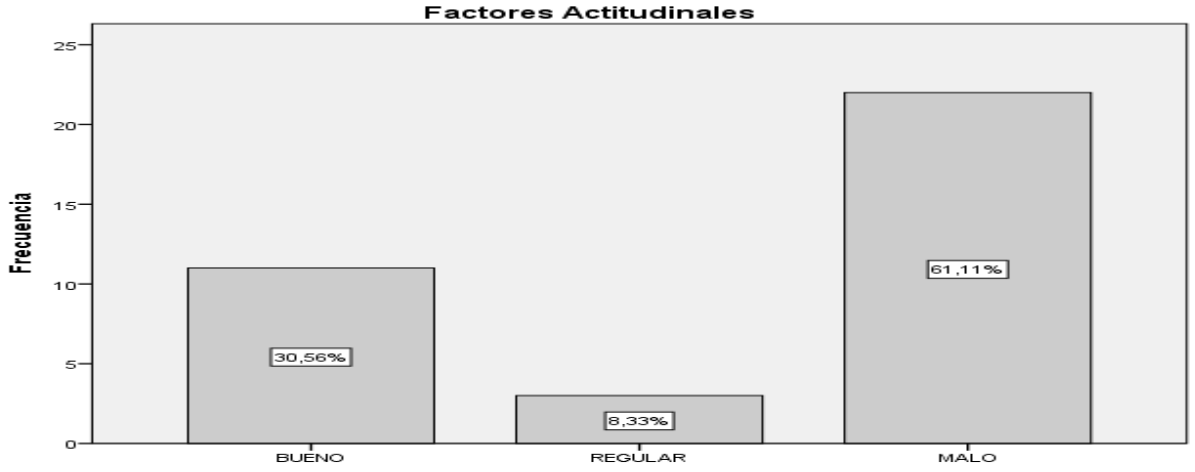


Figura 8. Dimensión Factores actitudinales

Interpretación: En la tabla N°8, Del análisis Dimensión Factores actitudinales, se evidencia que el 61.11% predomina el nivel malo, Un 30.56% con nivel bueno, con 8.33% lo califican de nivel regular.

V. DISCUSIÓN

Referente a su objetivo general proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura. Concordamos con los autores Solanyi et al (2018). Concluye que el cambio que estamos viviendo en el marco de la globalización urge la necesidad de mejorar las propuestas de la GTH mediante estrategias que involucre más a los colaboradores y que estos sean parte de la misma estrategia empresarial para generar los mejores resultados y beneficios. También con el autor Andrade (2020). Analizó la Propuesta de un Modelo de Gestión del Talento Humano, su estudio fue descriptivo, cualitativo. Aporta con nuestra investigación en los alcances de la ejecución de los modelos de GTH se va lograr obtener muy buenos beneficios en la organización, además los encargados de las diferentes jefaturas deben recibir capacitación para que puedan ejercer un liderazgo de calidad, también es necesario propiciar el trabajo en equipo, realizar reconocimientos a sus colaboradores, propiciar la comunicación fluida en toda la institución. También la alta dirección debe fomentar que sus trabajadores se comprometan en los diferentes procesos laborales para obtener óptimos resultados en el bien de toda la organización.

Con respecto al objetivo específico conocer la actual Gestión del talento Humano según los resultados la GTHH se evidencia que el 11.11% predomina el nivel bueno, Un 19.44% con nivel regular, con 69.44% lo califican de nivel malo. Concordamos con los autores Ramirez et al (2018). La presente investigación aporta con la metodología, también se relaciona en fortalecer la GTH desde los enfoques estratégicos, por lo que es necesario ir mejorando en las mejores prácticas como en sus diferentes etapas: las de inducción, selección, diseños de puestos labores, también en el diseño gerencial es necesario tener en cuenta diferentes aspectos que garanticen los mejores resultados a la organización. Así mismo estamos de acuerdo Goyneche (2017). Realiza una aportación a nuestra investigación a las estrategias de GTH con la implementación va mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores, como también las condiciones de vida de los mismos, es necesario dar importancia a la meritocracia en la asignación de funciones a su personal en las diferentes áreas de la empresa, además hace referencia a que se debe capacitar en especializaciones a sus trabajadores lo cual va permitir realizar un trabajo fluido y un buen clima laboral.

En el objetivo específico determinar los niveles de Gestión TH de la empresa de telecomunicaciones en Piura. Según resultados la dimensión integración se evidencia que el 52.78% predomina el nivel malo, Un 41.57% con nivel regular, con 5.56% lo califican de nivel bueno. Y en la dimensión organización se evidencia que el 86.11% predomina el nivel malo, Un 11.11% con nivel regular, con 2.78% lo califican de nivel bueno. Además, en la dimensión compensación se evidencia que el 69.44% predomina el nivel malo, Un 22.22% con nivel regular, con 8.33% lo califican de nivel bueno. También en la dimensión desarrollo se evidencia que el 63.89% predomina el nivel malo, Un 19.44% con nivel bueno, con 16.67% lo califican de nivel regular. Concordamos con el autor Figueroa (2018). Su aportación con nuestra investigación es mediante su análisis y por ende sus conclusiones que las organizaciones deben tener en consideración en su estrategia elementos relacionados al crecimiento laboral de sus trabajadores con programas de reconocimientos lo cual permite retener a sus colaboradores con buen rendimiento laboral, también es importante que estos tengan el material y equipo para el cumplimiento de los objetivos y que cuenten con la indumentaria correspondiente, es necesario que las gerencias escuchen las sugerencias e inquietudes de sus colaboradores lo cual va fortalecer sus habilidades personales. Se debe considerar las reuniones de trabajo tanto de directivos y personal operativo esto permite obtener una retroalimentación muy importante para alcanzar mejores resultados. Además, concordamos con Mosquera (2021). Su aporte es que las estrategias gerenciales relacionadas a la GTH son importantes por lo aportes que van generar los trabajadores a las organizaciones, por lo cual es necesario que estos reciban buenas capacitaciones lo cual van estar actualizados de diferentes temas entre ellos la tecnología e innovación, permitiendo dar soluciones a problemas que se presentan en sus áreas laborales especialmente en los proyectos a desarrollar, la institución es vital que fomente el trabajo en equipo, los incentivos individuales y el buen trato por parte de los funcionarios. Así mismo el autor Checa (2020). El objetivo de la elaboración de una Estrategia de Gestión del Talento Humano que ayude a implementar, desarrollar y evolucionar habilidades, La investigación fue de diseño descriptivo – propositivo, con aplicación de una encuesta a la muestra correspondiente a 36 personas. el presente estudio su aportación es por medio del diseño de las estrategias de la GTH, lo cual permite una dinámica de mucho interés

para toda la organización, se logra conocer metodologías de solución ante circunstancias muy difíciles mediante investigaciones en sus procesos, el personal de sus trabajadores va permitir que desarrollen habilidades en todos los procesos de la institución, como también el compromiso con su organización y que estos busquen los mejores resultados para la empresa, por lo cual el objetivo debe ser claro, justo y medible, además que la empresa facilite los medios necesarios para el buen desarrollo de lo que se quiere alcanzar. Además, concordamos con los investigadores Franco et al (2020). Su objetivo fue realizar estrategias de reclutamiento, selección y motivación en el personal de producción y logística, de enfoque cualitativo, el estudio fue cualitativa, dispersión y contextualización del entorno, el estudio descriptivo el método inductivo. Su aporte con nuestro estudio es respecto a la implementación de propuestas es importante en los procesos de reclusión y selección del colaborador generando efecto positivo en la organización, al permitir contar con colaboradores que estén totalmente preparados para las actividades que se les pueda encomendar, la idea es que cada trabajador se encuentre en el cargo, oficina que corresponde lo cual va aportar de manera eficiente y eficaz con la empresa, además es importante fomentar la creatividad, innovación, la gerencia de personal debe capacitar a su personal de manera constante para potenciar sus habilidades. Igualmente concordamos con los investigadores García et al (2020). La aportación con nuestra investigación es con el nivel de análisis; la implementación de GTH en la empresa, va permitir que se realice un trabajo funcional en la asignación de labores con sus trabajadores, además va permitir fortalecer sus diferentes procesos tanto de inducción y capacitación, además se podrá tener un mayor control con sus trabajadores, y con respecto a sus manuales estos deberán estar actualizados, es necesario mejorar la motivación en sus colaboradores, con el desarrollo de una buena gestión humana, lo cual genera ventajas competitivas para la empresa y bienestar para toda la organización

En el objetivo específico diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura. Del desempeño laboral, se evidencia que el 55.56% predomina el nivel malo, Un 38.89% con nivel bueno, con 5.56% lo califican de nivel regular. Concordamos con el autor Rivero (2019). Menciona la evaluación del desempeño está centrada en los niveles y la calidad de las

actividades laborales que realiza el trabajador. Los incentivos realizan una labor muy importante en el mejoramiento del desempeño laboral. Su aporte está relacionado a las diferentes teorías que sirven de referencias a nuestra investigación. Además, concordamos con los autores Bohórquez et al (2020). Indica que la gestión debe estar enfocada en mantener motivados a sus colaboradores ya que estos son el activo más preciado de toda organización y los aportes que ellos realicen van generar los más óptimos resultados tanto en la productividad y en la parte económica, por lo cual es de mucho interés que las empresas tomen las mejores acciones relacionadas a la parte motivacional lo cual van a tener sostenibilidad en el tiempo empresarial. También con los autores Oliveira y Honório (2020). El propósito de investigación fue conocer las prácticas de recursos humanos que lleva a cabo la empresa. El estudio fue descriptiva, con un enfoque cuantitativo, La población estuvo conformada por empleados que laboran en los 34 municipios de la región metropolitana de la ciudad de Belo Horizonte, con 900 cuestionarios, También los resultados indican que la GTH aporta al ámbito empresarial en las diferentes acciones que pueden realizar, estando vinculado en los mantenimientos de sus prácticas y que estén sustentadas sobre una base sólida, lo que se busca es los colaboradores cuenten con un buen clima organizacional y que estos sean tratados con todos los beneficios que pueden obtener en el transcurso del tiempo en la organización, es decir desarrollar una gestión consciente lo cual va permitir obtener muy buenos resultados para la empresa. Realiza importantes aportes a nuestro estudio tanto en su análisis y de descripción que utiliza.

En tanto en el objetivo específico determinar los niveles del desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones en Piura. En la dimensión Factores Operativos, se evidencia que el 66.61% predomina el nivel malo, Un 25% con nivel bueno, con 8.33% lo califican de nivel regular. En la dimensión Factores actitudinales, se evidencia que el 61.11% predomina el nivel malo, Un 30.56% con nivel bueno, con 8.33% lo califican de nivel regular. Concordamos con los investigadores Itzhak y Kaveskiilse (2020). Se destaca las actividades gerenciales en el lanzamiento de diferentes ideas creando un conjunto creativo laboral, por lo que el trabajo en equipo ayuda en el desarrollo de las diferentes actividades planificadas en la alta dirección. Su aporte lo realiza mediante el análisis del tema que se relacionan con nuestro estudio. Además, con los autores Montoya et al. (2020). Los resultados indican que existe una relación positiva entre las variables de

las hipótesis, el empoderamiento y la identificación con los equipos de trabajo influyen en el clima de innovación, y esta última influye en el desempeño laboral y el compromiso laboral. Concluye que es necesario indicar que las organizaciones tengan un buen clima laboral para un buen desarrollo del desempeño, además la importancia de propiciar innovaciones mediante las creatividades de los colaboradores y estas deben estar fomentadas por las organizaciones, es importante mencionar que una nueva línea de investigación está relacionada creatividad por medio de la innovación en el ámbito empresarial lo cual va ser de valiosa ayuda al generar un gran valor agregado. Realiza un aporte con la metodología que utiliza lo cual es significativo para nuestro estudio. Igualmente, los autores Marrufo y Pacherrez (2020). Su aporte es como guía en la aplicación de estrategias con la finalidad de mejorar su motivación de los trabajadores, esto va permitir incrementar su desempeño laboral en la institución, por lo cual es importante la aplicación de diferentes modelos para mejorar su rendimiento en ámbito laboral y esto va beneficiar a la institución. Así mismo los autores Salazar et al (2018). Su aporte está relacionado al análisis de nuestras variables, Igualmente la gestión el proceso de selección de los colaboradores, para que ocupen los diferentes cargos deben contar con los requisitos de acuerdo a los manuales de gestión de la institución, así mismo contar con las competencias a nivel gerencia para el buen desarrollo de las actividades planificadas en la empresa. Además, concordamos con Lopez et al (2021). Concluye que los colaboradores deben tener todo el respaldo de la organización y que en el ámbito empresarial se propicie un buen trato laboral por medio de la motivación, además que deben ser capacitados en sus actividades que realizan o asignaciones por parte de sus superiores, lo cual va permitir un buen desempeño laboral, logrando de esta manera un gran beneficio en su calidad de vida dentro de la institución. Además, con los investigadores Delgado et al (2020). Su aporte con nuestra investigación está relacionado a su nivel de análisis, indicando que el desempeño de los colaboradores cuente con el respaldo de la alta dirección, permitiendo de esta manera realizar actividades laborales de manera armoniosa, fomentando la participación de todos sus colaboradores, además propiciar el buen manejo de relaciones interpersonales, así mismo la planificación de actividades de acuerdo a sus competencias con la finalidad de evitar el estrés laboral. Así mismo compartimos con los autores Olivera et al (2020). El buen desarrollo del desempeño laboral es importante considerar que influye el clima

organizacional, las estructuras organizacionales van a presentar problemas como también en las emociones de los colaboradores, por la adaptación al cambio en sus condiciones laborales y de las comunicaciones empresariales, la empresa debe darles mucha atención a estos enfoques muy importantes y tomar las mejores acciones, para alcanzar muy buenos resultados.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación primer objetivo específico, se conoció la actual gestión del talento humano de la empresa de telecomunicaciones en Piura, siendo que el 69.44% de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones considera malo en cuanto a integración, organización, compensación y desarrollo, seguido de 19.44% como regular y 11.11% como bueno.

2. En relación al segundo objetivo específico, se determinó los niveles de Gestión TH de la empresa de telecomunicaciones en Piura, siendo que en la dimensión integración el 52.78% predomina el nivel malo en el proceso de reclutamiento y selección de los colaboradores, 41.57% con nivel regular y 5.56% lo califican de nivel bueno. Respecto a la dimensión organización se evidencia que el 86.11% predomina el nivel malo en cuanto al diseño, técnicas de análisis de cargos y reconocimiento a sus trabajadores, 11.11% con nivel regular y 2.78% lo califican de nivel bueno. Además, en la dimensión compensación se evidencia que el 69.44% predomina el nivel malo en la conformidad con sus beneficios sociales y el proceso de inducción, 22.22% con nivel regular y 8.33% lo califican de nivel bueno. También en la dimensión desarrollo se evidencia que el 63.89% predomina el nivel malo en la capacitación y desarrollo profesional de los trabajadores, 19.44% con nivel bueno y 16.67% lo califican de nivel regular.

3. En relación al tercer objetivo específico, se diagnosticó la situación actual del desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura, siendo que el 55.56% de los colaboradores encuestados consideran como malo el desempeño laboral en cuanto a factores operativos y actitudinales, 5.56% como regular y 38.89% considera bueno.

4. En relación al cuarto objetivo específico, se determinó los niveles del desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura, siendo que en la dimensión Factores Operativos, se evidencia que el 66.67% predomina el nivel malo en calidad, conocimiento, trabajo en equipo y objetivos, 25% con nivel bueno y 8.33% lo califican de nivel regular. en la

dimensión Factores actitudinales, se evidencia que el 61.11% predomina el nivel malo en cuanto a responsabilidad, creatividad, cooperatividad laboral e iniciativa, 30.56% con nivel bueno y 8.33% lo califican de nivel regular.

5. En relación al quinto objetivo específico, se diseñó estrategias de gestión del talento humano en la empresa de telecomunicaciones en Piura, para orientar el desarrollo eficiente de los colaboradores y así obtener un buen desempeño organizacional. Programando y evaluando el capital humano para tener una mejora continua en cuanto a habilidades, competencias, conocimiento y capacidades de los colaboradores.

6. En relación al objetivo general se propuso estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura, para programar y evaluar el capital humano en aras del mejoramiento continuo de las competencias, habilidades, conocimiento y capacidades de los colaboradores para el logro de los objetivos de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Recomendamos que la empresa de Telecomunicaciones en Piura debe mejorar la gestión del talento humano en todos los procesos de integración, organización, compensación y desarrollo; lo cual va permitir obtener los mejores resultados en el desempeño de sus colaboradores.

2. Además se recomienda en los niveles de integración mejorar los procesos de reclutamiento de personal y también realizar una evaluación adecuada en los perfiles; en la dimensión organización se debe mejorar las técnicas para analizar los diferentes cargos de los colaboradores así como realizar sus respectivos reconocimiento ; en la dimensión compensación es necesario mejorar los reconocimientos, beneficios, la inducción a sus colaboradores; además en la dimensión desarrollo se debe fortalecer las capacitaciones a los colaboradores de la empresa.

3. Con respecto al desempeño laboral se recomienda que la empresa debe mejorar sus procesos en mejora de los factores operativos y actitudinales de los colaboradores para cumplir con las metas establecidas por parte de la organización.

4. También se recomienda en los niveles del desempeño laboral en la dimensión Factores Operativos capacitar en temas de calidad, inspeccionar las instalaciones de sus colaboradores donde realizan sus actividades, fortalecer los conocimientos de sus colaboradores, fomentar el trabajo en equipo para el cumplimiento de objetivos y metas; con respecto a la dimensión Factores actitudinales se recomienda fortalecer la creatividad laboral de sus colaboradores, también fomentar la cooperatividad laboral.

5. Con respecto al objetivo general se recomienda implementar las estrategias de gestión del talento humano, por lo cual se adjunta a la presente investigación.

VIII. PROPUESTA

Titulo

Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura.

I. Presentación

La presente propuesta de gestión del talento humano tiene como finalidad mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones en Piura por lo cual a cada variable se le realizó un estudio.

En esta propuesta se desarrollará capacitaciones que impactaran directa y positivamente en los colaboradores de la empresa mejorando su desempeño laboral y brindando una óptima atención al cliente.

Cabe señalar que a nivel mundial la GTH está considerada dentro de los temas más resaltantes junto al desempeño laboral ya que se ha comprobado una influencia directa sobre este. Es de gran importancia ya que hoy en día el mercado es muy competitivo y globalizado, las empresas se diferencian más por su talento humano.

II. Generalidades de la empresa

2.1. Reseña histórica

Perú Phone S.A.C. brinda servicios de representación y comercialización de productos y servicios de todo el portafolio de la empresa de Telecomunicaciones América Móvil Perú S.A.C. la cual tiene como nombre comercial “CLARO”

Hoy en día consolidada como empresa y distribuidor con más presencia en el mercado regional; cuenta con más de 40 colaboradores y tiene presencia en todos los canales comerciales de Claro (Consumer y Corporativo).

2.2. Descripción

Se fundamenta por la necesidad que tiene la empresa en mejorar el desempeño laboral, con el fin de ajustar ciertos indicadores de la GTH que se encuentra influenciado por el problema. Este plan ayudará a programar y evaluar el capital humano en aras del mejoramiento continuo de las competencias, habilidades, conocimiento y capacidades de los colaboradores para el logro de los objetivos personales y organizacionales.

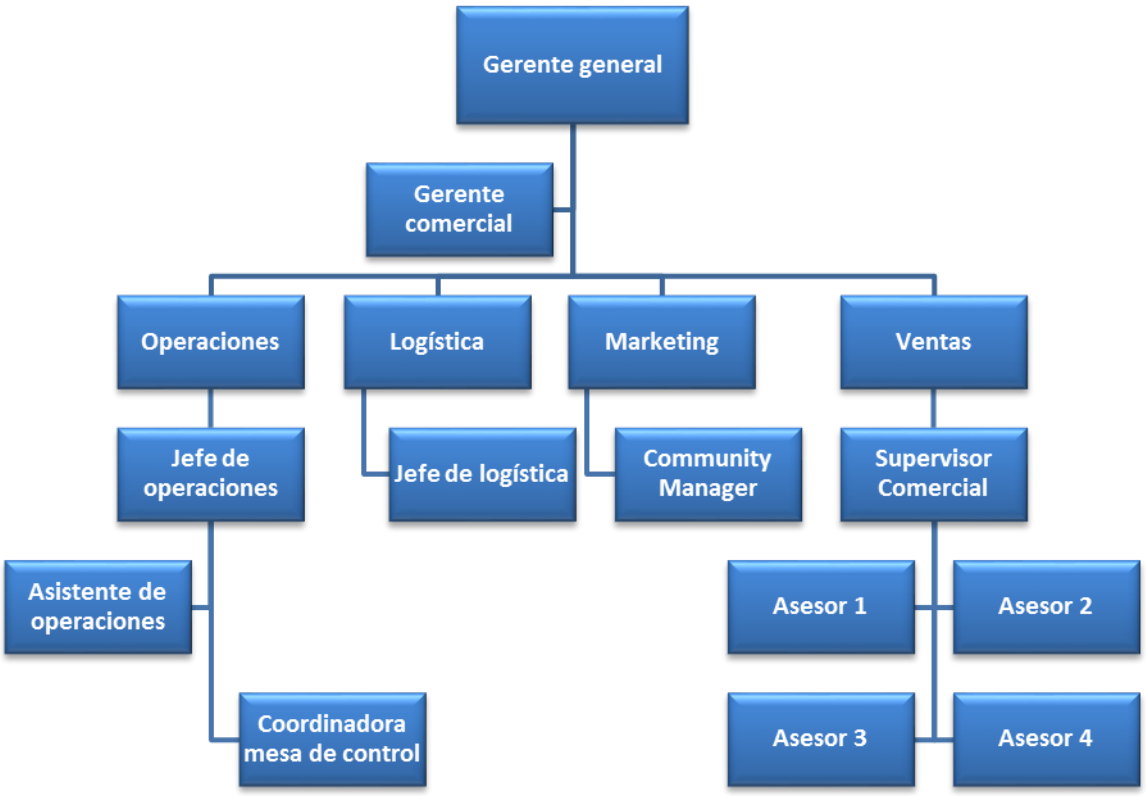
2.3. Misión

Brindar productos y servicios oportunos con excelente actitud de servicio y precios competitivos, generar oportunidades laborales y asegurar el retorno de la inversión, liderar el mercado local en la comercialización de equipos y la provisión de servicios de telecomunicaciones móviles y fijas.

2.4. Visión

Ser la empresa líder a nivel Nacional al término de cinco años, convirtiéndonos en el principal distribuidor y comercializador de equipos y servicios de telecomunicaciones, estableciendo nuestra marca, brindando tranquilidad, seguridad a nuestros clientes y accionistas durante el proceso de negociación.

2.5. Organigrama



III. Justificación

La presente propuesta se justifica porque permitirá mejorar diversos temas en relación con la GTH y el desempeño laboral en beneficio de la empresa, colaboradores y clientes de la empresa de telecomunicaciones.

IV. Objetivos

4.1. Objetivo general

Proponer estrategias de GTH para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura

4.2. Objetivos específicos.

- Capacitar a los colaboradores sobre el análisis organizacional y su involucración con la empresa.

- Enriquecer de conocimientos y mejorar el compromiso de los colaboradores con la empresa y los clientes.

- Mejorar la comunicación y socialización de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones.

V. Estrategias

- Entrenamiento de la cultura organizacional
- Entrenamiento sobre servicio de calidad.
- Talleres y actividades de socialización y comunicación efectiva.

VI. Acción del plan

En cumplimiento de las estrategias planteadas, es primordial el involucramiento de las diferentes áreas de la empresa entre ellas Gerencia y recursos humanos. Dentro de las estrategias planteadas tenemos capacitaciones, talleres y actividades que ayudaran en el mejoramiento y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones.

Para medir los conocimientos adquiridos en cada una de las capacitaciones, talleres y actividades, es necesario realizar evaluaciones constantes, de esta manera se puede ver si fue útil la propuesta, medir en que nivel se encuentran los trabajadores y si es necesario la realización de refuerzos o capacitaciones de los temas ya tratados u otros.

VII. Actividades

Tema	Objetivo	Metas	Actividades	Materiales	Presupuesto
Entrenamiento de la cultura organizacional	Capacitar a los colaboradores sobre el análisis organizacional y su involucración con la empresa.	Que el 80% de los colaboradores se sientan identificados con la empresa. Mejorar el clima laboral en las 8 sedes. Tener al 100% toda la información de la empresa. Que el 100% de colaboradores estén involucrados	Establecer un programa de capacitación. Identificar el lugar adecuado para capacitar al personal. Capacitar a los colaboradores.	• Proyector • Papel • Plumones • Lapiceros • Refrigerio	S/ 2,000.00

Modulo	Tema	Contenido
1	Cultura Organizacional	- Análisis Organizacional de la empresa.
	Manual de funciones	- Funciones individuales y trabajo en equipo.
	Normativas de la empresa	- Normas y políticas de la empresa.
2	La empresa	- El organigrama, la visión, la misión.
	Objetivos y metas	- Objetivos organizacionales e individuales.
	Relación contractual laboral	- Programas de desarrollo y promoción del personal.
	Intercomunicación	- Interactuar entre los colaboradores, Asertividad y empatía.

Tema	Objetivo	Metas	Actividades	Materiales	Presupuesto
Entrenamiento sobre servicio de calidad.	Enriquecer de conocimientos y mejorar el compromiso de los colaboradores con la empresa y los clientes.	Entrenar al 100% del personal para que estén en la capacidad de brindar un buen servicio, identificar la necesidad del cliente y poder satisfacerlas. Entrenamientos comerciales para el manejo del 100% de los productos y servicios. NPS mayor al 85% por asesor.	Establecer un programa de capacitación. Identificar el lugar adecuado para capacitar al personal. Capacitar a los colaboradores.	• Proyector • Papel • Plumones • Lapiceros • Refrigerio	S/ 2,000.00

Modulo	Tema	Contenido
1	Calidad de servicio y trato al cliente.	- Clasificación de los servicios. - Factores claves del servicio. - Trato de calidad al cliente. - Comunicación efectiva (visión, gestos, habla)
	Gestión de calidad de servicio	- Optimización y mejora en los servicios. - Procesos de servicio al cliente. - Normas de servicio de calidad.
2	Manejo y resolución de quejas y reclamos	- Técnicas y procedimientos. - Situaciones tipo y su manejo. - Escucha activa.
3	Fidelización de clientes.	- Retención y fidelización del cliente. - Tipos de conexión con clientes. - Valor agregado.

Tema	Objetivo	Metas	Actividades	Materiales	Presupuesto
Talleres y actividades de socialización y comunicación efectiva.	Adquirir habilidades sociales y comunicativas.	Conocer y aplicar las diferentes habilidades de relaciones sociales en los 36 colaboradores Mejorar el nivel de comunicación de los trabajadores en un 80 % Competencias de expresión emocional Fortalecer emocionalmente al 100% del equipo de trabajo Mejorar las relaciones interpersonales, saber expresar y comunicar sus ideas	Establecer un programa de talleres y actividades. Identificar el lugar adecuado. Capacitar a los colaboradores.	•Proyector •Papel •Plumones •Lapiceros •Refrigerio	S/ 2,500.00

Modulo	Tema	Contenido
1	Integración	- Identificación de necesidades organizacionales - Planificación - Objetivos - Espíritu de equipo - Resolución de problemas
2	Autoconocimiento y autoexpresión	- Conocer, reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades propias y de los demás. - Reconocer fortalezas - Creatividad - Habilidades sociales
3	Comunicación asertiva	- Que es el asertividad - Técnicas asertivas - Escucha activa y empatía - Comunicación verbal y no verbal
4	Inteligencia emocional	- Emociones - Componentes de la inteligencia emocional - Liderazgo y Estilos

VIII. Cronograma de Actividades

PLAN DE MEJORA	ACTIVIDADES	2022					
		MESES					
		Jul.	Agosto	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
	Entrenamiento de la cultura organizacional.	X		X		X	
	Entrenamiento sobre servicio de calidad.	X	X	X	X	X	X
	Talleres y actividades de socialización y comunicación efectiva.		X		X		X

IX. Fuente de financiamiento

Para la puesta en marcha y ejecución de la propuesta, es necesario realizar las coordinaciones con las diferentes áreas responsables sea Gerencia y recursos humanos ya que la empresa no tiene un presupuesto asignado para tal fin. Se debe contar con la participación del jefe de recursos humanos para la realización de las diferentes capacitaciones, talleres y actividades; también solicitar el apoyo de las diferentes entidades competentes como el ministerio de trabajo y promoción de empleo con el fin de fortalecer las competencias, capacidades, destrezas y habilidades de los colaboradores brindando el mejor servicio a los clientes.

X. Evaluación

Al realizar evaluaciones esporádicas nos va a permitir medir la utilidad de la propuesta y el desempeño de los colaboradores en el buen ejercicio de su cargo, funciones y en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

Tipos de evaluaciones:

Enseñanza: Mide el incremento de los conocimientos, habilidades o destrezas mediante la realización de evaluaciones, observaciones y test.

Reacción: Mide el agrado de los colaboradores mediante la realización de encuestas de satisfacción.

Aplicación: Mide las competencias de los colaboradores antes y después mediante la observaciones y entrevistas.

Resultados: Mide el progreso a partir de las diferentes capacitaciones, talleres y actividades mediante Indicadores de gestión (número de ventas, satisfacción del cliente, reclamos, quejas, etc.)

REFERENCIAS

Chacón, H. (2018). *Gestión estratégica del talento humano en las pymes de servicios de comidas y bebidas de barranquilla barraquilla 2018*. Obtenido de https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2745/1045715947.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Vera, A; Blanco, A. (2019). *Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de barranquilla, Colombia*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-50512019000400025

Nocker, M; Sena, V. (2019). *Big Data and Human Resources Management: The Rise of Talent Analytics*. Obtenido de http://repository.essex.ac.uk/25652/

Moreno, G; Gomez, L. (2020). *Management of Human Talent in Educational Organizations.* Obtenido de https://easychair.org/publications/preprint_open/vWjR

Candelo, J. (2021). *Education and work time distribution as variables for the selection of person-nel and organizational efficiency, 2021.* Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602020000100049&script=sci_abstract&tlng=en

Terán, A; Ramirez, C; Martínez, A. (2020). *Reliability and validity of a Human Capital selection instrument.* Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-53462020000300435&script=sci_abstract&tlng=en

Itzhak, D; Kaveskiilse, M. (2020*).* Influence of management control systems and creativity on job performance. Obtenido de https://www.scielo.br/j/cebape/a/cXPVDQ7c7hYCssf7C5H9z9F/?format=pdf&lang=en

Montoya, M; Ostos, J; Sáenz, A. (2020). Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate 2020. Obtenido de https://www.scielo.br/j/rae/a/SdSqYR3csckfHzrrzT6CyVh/?lang=en&format=html

Oliveira, H; Honório, L. (2020). *Human resources practices and organizational commitment: connecting the constructs in a public organization 2020.* Obtenido de https://www.scielo.br/j/ram/a/MtCHdpD7SVSZQdrQyTHTxcH/?lang=en&format=html

Solanyi, L; Ayala, J; Rojas, R. (2018). *Propuesta de un plan estratégico de gestión humana para la empresa Colombia chef. Obtenido de* http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1095/Propuesta%20de%20un%20plan%20estrat%C3%A9gico%20de%20Gesti%C3%B3n%20Humana.%20Colombia%20Chef.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez, R; Chacón, H; Janbeih, E. (2018). *Gestión estratégica del talento humano en las PYMES. Obtenido de* http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2018/11/Gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-del-talento-humano-en-las-PYMES.pdf

Goyeneche, M. (2017). *Diseño de estrategias de gestión de talento humano para las micro empresas del municipio de Socha. Obtenido de* https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2250/1/TGT-792.pdf

Andrade, M. (2020). *Propuesta de un Modelo de Gestión del Talento Humano para la E.S.E. Hospital Santa Teresa del Municipio de Tesalia Huila. Obtenido de* https://repositorio.unibague.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12313/2307/1/Tesis.pdf

Franco, S. (2020). *Estrategias de reclutamiento, selección y motivación en el personal de producción y logística de la empresa ice man service s.a.s. Obtenido de* https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19854/1/2020_estrategias_reclutamiento_seleccion%20.pdf

Rojas, C. (2019). *Motivación y desempeño laboral. Obtenido de* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, A; Santana, C; Guzmán, A. (2020). *Modelo de la gestión del talento humano como desarrollo competitivo y sostenible, sector de turismo en Santander, Colombia. Obtenido de* https://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/254/324

Perneth, S; Benítez, R. (2018). *Gestión estratégica del talento humano en la empresa proveedora del oriente.* Obtenido de https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/7362/Monograf%C3%ADa%20Especializacion%20Gestion%20Gerencial%20XXXIII%20Sally%20y%20Robert%28revisado%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez, R; Espindola, C; Ruiz; G; Hugueth, A. (2019). *Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Obtenido de* https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167

Abril, M. (2018). Diseño de procesos de gestión del talento humano. https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf

Silva, C; Dugarte, J; Rueda, Y. (2020). *Ressources humaines: perspective managériale dans les micro-PME colombiennes. Obtenido de*

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602020000200013&script=sci_abstract&tlng=fr

Arteaga, E; Herrera, C; Villarreal, A; López, P. (2021) *La Administración del Talento Humano en las Pymes en el Ecuador. Obtenido de* https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/436

Paredes, P; Bustamante, J. (2021). *Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. Obtenido de*

https://journalacademy.net/index.php/revista/article/view/80

Flores, L. (2019). *Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. Obtenido de*
https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2410

Castro, K; Delgado, J. (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Obtenido de*

https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107

Mosquera, M. (2021). *Estrategias gerenciales para el mejoramiento de la gestión del talento humano y recursos de la Escuela Fiscal Mixta. Obtenido de*
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16530/Mosquera_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, A; Alfaro, L. (2017). *Retención del talento humano estratégico en empresas mineras. Obtenido de*
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2877/AE_294.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Checa, L. (2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de cmac piura s.a.c. – agencia balta. Obtenido de*
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7278/Checa%20Llontop%20Luis%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anastacio, C; García, A; Mego, O. (2019). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque. Obtenido de

http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1394

FIGUEROA, (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera. Obtenido de* http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuente/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf

Rivero, Y. (2019). *Evaluación del desempeño: tendencias actuales. Obtenido de* http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159

Bohórquez, E.; Pérez, M; Caiche, W; Benavides, A. (2020.*Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. Obtenido de* http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300385&script=sci_abstract&tlng=en

López, B; Aragón, J; Muñoz, M; Madrid, S; Tornell, I. (2021). *Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. Obtenido de* http://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1315&context=rfmh

Amador, N; Aguirre, M; Anguiano, N; Guízar, J. (2018). *Work performance according to the work health status and use of the mobile in laboral organizations. Obtenido de*

http://novascientia.delasalle.edu.mx/ojs/index.php/Nova/article/view/1406

Silva, E; Huamantumba, G; Bautista, J. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad morales, región San Martín (2018). Obtenido de* http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781

Marrufo, G; Pacherrez, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martin-2020. Obtenido de

https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/184/231

Fustamante, k. (2020). *El mentor modelo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la franquicia de idiomas uk vivential. Obtenido de* https://journalacademy.net/index.php/revista/article/view/34l

Salazar, R ; Bejarano, B; Nuñez, Y. (2018). *Las competencias gerenciales y el desempeño laboral: de las autoridades de las instituciones estatales de educación superior del cantón ambato. Obtenido de* https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1090

Delgado, S; Calvanapón, F; Cárdenas, K. (2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud 2020. Obtenido de* http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011

Trujillo, P; Ortiz, M; Carrasco, M; Herrera, M; Martínez, C. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño académico universitario 2020. Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-01262020000200066&lng=pt&tlng=es*

Olivera, Y; Leyva, L; Napán, A. (2021). *Organizational climate and its influence on the work performance of workers. Obtenido de* http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci_abstract

Equipos y talento. According to the Mercer Global Talent Trends 2021 study. The 3 keys to talent management in Spain in 2021. Obtenido de

https://www.equiposytalento.com/noticias/2021/02/10/las-3-claves-para-la-gestion-de-talento-en-espana-en-2021

Diario el Mundo (2019) *El talento es ahora de aquellos que aportan desde el minuto uno. Obtenido de*

https://www.elmundo.es/economia/innovadores/2019/02/22/5c6aeea921efa09b5a8b46b3.html

Conexión ESAN (2020). *Cambios en la gestión de los recursos humanos en cuarentena. Obtenido de*

https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/27/cambios-en-la-gestion-de-los-recursos-humanos-en-cuarentena/

El País (2021). *Estos son los tres criterios que hacen que un trabajo sea valorado. Obtenido de*

https://elpais.com/economia/estar-donde-estes/2021-06-16/estos-son-los-tres-criterios-que-hacen-que-un-trabajo-sea-valorado.html

Andachi, S. (2016). *La teoría de la gestión del talento humano y el análisis del clima institucional. Obtenido de*
https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4636/1/T1693-MGE-Andachi-La%20teor%c3%ada.pdf

Urbina, N. (2015). *Formación Talento Humano según la Teoría de Barne. Obtenido de*
https://www.grin.com/document/295209

Cañibano, C. (2006). *El capital humano: factor de innovación, competitividad y crecimiento D. ª Carolina Cañibano Sánchez Universidad Rey Juan Carlos 2006. Obtenido de*
http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-4EF1-B414-E3A27109EA67/79785/14carolinacaibano.pdf

Escobedo, C; Quiñones, M. (2020). *Desempeño laboral. Obtenido de*
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1090
DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1

Escobedo y Quiñones (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao. Obtenido de*
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%c3%8dA_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables.

Variable Independiente: Estrategias del Talento Humano

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Talento Humano	Según Chacón (2018). Menciona la importancia de la implementación de estrategias GTHH en su ejecución por parte de la alta dirección, por lo que siempre se está optimizando los diferentes procesos con la finalidad de mejorar su desarrollo.	Será diagnosticado a través de encuestas a los trabajadores de la institución, en donde se le realizarán preguntas que han sido elaboradas teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la variable	Integración	Reclutamiento	¿La empresa realiza un óptimo proceso de reclutamiento?	Ordinal
				Perfiles	¿La selección de los colaboradores se realiza de acuerdo al perfil de cargo?	Ordinal
			Organización	Diseño	¿Usted considera que la empresa tiene un buen diseño organizacional?	Ordinal
				Técnicas	¿Se aplica técnicas en el análisis de cargos?	Ordinal
			Compensaciones	Reconocimiento	¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores?	Ordinal
				Beneficios sociales	¿Está conforme con sus beneficios sociales?	Ordinal
			Desarrollo	Inducción	¿La empresa realiza proceso de inducción a sus trabajadores?	Ordinal
				Capacitación	¿Considera que la empresa capacita a sus trabajadores?	Ordinal
				Superación	¿Considera que la empresa fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores?	Ordinal

Fuente: elaboración propia

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Desempeño Laboral	Para: Rojas (2019). Indica que el desempeño laboral es un tema de mucha relevancia en la organizaciones por lo cual se puede obtener optimos resulatos a travez de programas de incentivos, permitiendo que sus colaboradores se involucren con las actividades laborales de la institución.	Se determinará el nivel a través de una encuesta a los colaboradores de la institución, en donde se le realizarán preguntas que han sido elaboradas teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la variable.	Factores Operativos	Nivel de calidad	¿Tiene conocimiento de los estándares de calidad se exigen en su empresa? ¿La infraestructura de la empresa le permite desarrollar una labor de calidad?	Ordinal
				Conocimiento	¿Tiene conocimiento de las actividades laborales que realiza? ¿Considera tener habilidades para el buen desarrollo de su trabajo laboral?	Ordinal
				Trabajo en equipo	¿La empresa fomenta el trabajo en equipo? ¿Usted considera que es importante trabajar en equipo?	Ordinal
				Objetivos y Metas	¿Usted cumple con las metas establecidas por la empresa? ¿La empresa comunica de manera oportunamente los objetivos laborales?	Ordinal
			Factores actitudinales	Responsabilidad	¿Usted cumple con las actividades asignadas? ¿Considera Asistir puntualmente al centro laboral?	Ordinal
				Creatividad laboral	¿Usted es creativo en sus actividades laborales? ¿La empresa propicia la creatividad laboral?	Ordinal
				Cooperatividad laboral	¿La empresa fomenta la cooperatividad laboral? ¿Usted realiza un trabajo cooperativo con sus compañeros de trabajo?	Ordinal
				Iniciativa y disciplina	¿Considera realizar propuestas de mejoras laborales? ¿Usted cumple con las normas laborales?	Ordinal

Fuente: elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS: **ESTRATEGIAS DE GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN PIURA.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN **GESTION DE ORGANIZACIONES**

PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	METODOLOGÍA
	Objetivo general	**Objetivos específicos**						
¿De qué manera las estrategias de gestión del talento humano mejorarían el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura?	Proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura.	Conocer la actual Gestión TTHH Determinar los niveles de Gestión TTHH de la empresa de telecomunicaciones en Piura Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura Determinar los niveles del desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones en Piura Diseñar Estrategias de GTH en la empresa de telecomunicaciones en Piura.	Hipótesis positiva, si se propone estrategias de GTTHH mejoraría el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura. Hipótesis nula, si se propone estrategias de GTH no mejoraría el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura.	gestión del talento humano (independiente)	Integración Organización	Está conformada por 36 trabajadores	Encuestas	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Proyectiva Diseño: No experimental
					Compensaciones Desarrollo			
				Desempeño laboral (dependiente)	Factores Operativos	**MUESTRA**	**INSTRUMENTOS**	**MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**
					Factores actitudinales	Está conformada por 36 trabajadores.	Cuestionario aplicando las dos variables.	SPS Alfa de CRONBACH.

Fuente: elaboración propia

Anexo 3: Instrumento.

ENCUESTA A COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN PIURA

La presente encuesta tiene por objetivo recoger información para la investigación Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones.

Instrucciones:

Verifique cada una de las interrogantes y elija la alternativa que crea más conveniente y marque con una X.

I. Datos Generales:

1. Género:

Femenino ☐ Masculino ☐

2. Edad:

18–25 años ☐ 26–35 años ☐ 36–45 años ☐ 46 a más ☐

3. Nivel de instrucción:

Primaria ☐ Secundaria ☐ Sup. Técnico ☐
Universitaria ☐ Otros ☐

4. Lugar de domicilio:

Urbanización ☐ Pueblo Joven ☐ Condominio ☐
Asentamiento Humano ☐ Otros ☐

II. Cuestionario:

¿Brinda usted su consentimiento para que la información emitida por esta encuesta sea utilizada exclusivamente para la presente investigación?

SI ☐ NO ☐

Califique las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	No sabe	Totalmente en Desacuerdo	N. A
a	b	c	d	e

N°	Ítems	a	b	c	d	e
	VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO					
1	¿La empresa realiza un óptimo proceso de reclutamiento?					
2	¿La selección de los colaboradores se realiza de acuerdo al perfil de cargo?					
3	¿Usted considera que la empresa tiene un buen diseño organizacional?					
4	¿Se aplica técnicas en el análisis de cargos?					
5	¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores?					
6	¿Está conforme con sus beneficios sociales?					
7	¿La empresa realiza proceso de inducción a sus trabajadores?					
8	¿Considera que la empresa capacita a sus trabajadores?					
9	¿Considera que la empresa fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores?					
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
10	¿Tiene conocimiento de los estándares de calidad se exigen en su empresa?					
11	¿La infraestructura de la empresa le permite desarrollar una labor de calidad?					
12	¿Tiene conocimiento de las actividades laborales que realiza?					
13	¿Considera tener habilidades para el buen desarrollo de sus labores?					
14	¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?					
15	¿Usted considera que es importante trabajar en equipo?					
16	¿Usted cumple con las metas establecidas por la empresa?					
17	¿La empresa comunica de manera oportunamente los objetivos laborales?					
18	¿Usted cumple con las actividades asignadas?					
19	¿Considera Asistir puntualmente al centro laboral?					
20	¿Usted es creativo en sus actividades laborales?					
21	¿La empresa propicia la creatividad laboral?					
22	¿La empresa fomenta la cooperatividad laboral?					
23	¿Usted realiza un trabajo cooperativo con sus compañeros de trabajo?					
24	¿Considera realizar propuestas de mejoras laborales?					
25	¿Usted cumple con las normas laborales?					

Fuente: elaboración propia

Anexo 4: Validación de instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN PIURA

AUTOR: MILTON ALONSO GUERRERO MURO

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN PIURA.

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E) ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones C– I - D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		
25	X		X		X		X		X		

¿Brinda usted su consentimiento para que la información emitida por esta encuesta sea utilizada exclusivamente para fines académicos en la presente investigación?

SI ☐ NO ☐

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	No sabe	Totalmente en Desacuerdo	N. A
a	b	c	d	e

N°	Ítems	a	b	c	d	e
	VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO					
1	¿La empresa realiza un óptimo proceso de reclutamiento?					
2	¿La selección de los colaboradores se realiza de acuerdo al perfil de cargo?					
3	¿Usted considera que la empresa tiene un buen diseño organizacional?					
4	¿Se aplica técnicas en el análisis de cargos?					
5	¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores?					
6	¿Está conforme con sus beneficios sociales?					
7	¿La empresa realiza proceso de inducción a sus trabajadores?					
8	¿Considera que la empresa capacita a sus trabajadores?					
9	¿Considera que la empresa fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores?					
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
10	¿Tiene conocimiento de los estándares de calidad se exigen en su empresa?					
11	¿La infraestructura de la empresa le permite desarrollar una labor de calidad?					
12	¿Tiene conocimiento de las actividades laborales que realiza?					
13	¿Considera tener habilidades para el buen desarrollo de sus labores?					
14	¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?					
15	¿Usted considera que es importante trabajar en equipo?					
16	¿Usted cumple con las metas establecidas por la empresa?					
17	¿La empresa comunica de manera oportunamente los objetivos laborales?					
18	¿Usted cumple con las actividades asignadas?					
19	¿Considera Asistir puntualmente al centro laboral?					
20	¿Usted es creativo en sus actividades laborales?					
21	¿La empresa propicia la creatividad laboral?					
22	¿La empresa fomenta la cooperatividad laboral?					
23	¿Usted realiza un trabajo cooperativo con sus compañeros de trabajo?					
24	¿Considera realizar propuestas de mejoras laborales?					
25	¿Usted cumple con las normas laborales?					

Fecha: 06 de Diciembre 2021

Nombre de evaluador : Mónica Azucena Arroyo Calle

Profesión : Lic. Administración

Centro Laboral : DAC GALLO

Especialista en el área : Comercial

OBSERVACIONES: APLICAR

SUGERENCIAS:

Lic. Adm. Mónica Azucena Arroyo Calle
Reg. Único CLAD Nº 0530

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN PIURA

AUTOR: MILTON ALONSO GUERRERO MURO

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN PIURA.

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E) ELIMINAR

Nº Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones C– I - D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		

24	X		X		X		X		X		
25	X		X		X		X		X		

¿Brinda usted su consentimiento para que la información emitida por esta encuesta sea utilizada exclusivamente para la presente investigación?

X ☐

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	No sabe	Totalmente en Desacuerdo	N. A
a	b	c	d	e

SI NO

N°	Ítems	a	b	c	d	e
	VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO					
1	¿La empresa realiza un óptimo proceso de reclutamiento?					
2	¿La selección de los colaboradores se realiza de acuerdo al perfil de cargo?					
3	¿Usted considera que la empresa tiene un buen diseño organizacional?					
4	¿Se aplica técnicas en el análisis de cargos?					
5	¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores?					
6	¿Está conforme con sus beneficios sociales?					
7	¿La empresa realiza proceso de inducción a sus trabajadores?					
8	¿Considera que la empresa capacita a sus trabajadores?					
9	¿Considera que la empresa fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores?					
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
10	¿Tiene conocimiento de los estándares de calidad se exigen en su empresa?					
11	¿La infraestructura de la empresa le permite desarrollar una labor de calidad?					
12	¿Tiene conocimiento de las actividades laborales que realiza?					
13	¿Considera tener habilidades para el buen desarrollo de sus labores?					
14	¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?					
15	¿Usted considera que es importante trabajar en equipo?					
16	¿Usted cumple con las metas establecidas por la empresa?					
17	¿La empresa comunica de manera oportunamente los objetivos laborales?					
18	¿Usted cumple con las actividades asignadas?					

19	¿Considera Asistir puntualmente al centro laboral?					
20	¿Usted es creativo en sus actividades laborales?					
21	¿La empresa propicia la creatividad laboral?					
22	¿La empresa fomenta la cooperatividad laboral?					
23	¿Usted realiza un trabajo cooperativo con sus compañeros de trabajo?					
24	¿Considera realizar propuestas de mejoras laborales?					
25	¿Usted cumple con las normas laborales?					

Fecha: 06 de Diciembre 2021

Nombre de evaluador : Dr. Jorge Luis Gutierrez Sánchez

Profesión : Lic. Administración

Centro Laboral : Servidor Público

Especialista en el área : Investigación

SUGERENCIAS: Es aplicable

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN PIURA

AUTOR: MILTON ALONSO GUERRERO MURO

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN PIURA.

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E) ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones C–I - D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		
25	X		X		X		X		X		

¿Brinda usted su consentimiento para que la información emitida por esta encuesta sea utilizada exclusivamente para fines académicos en la presente investigación?

SI ☐ **NO** ☐

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	No sabe	Totalmente en Desacuerdo	N. A
a	b	c	d	e

Nº	Ítems	a	b	c	d	e
	VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO					
1	¿La empresa realiza un óptimo proceso de reclutamiento?					
2	¿La selección de los colaboradores se realiza de acuerdo al perfil de cargo?					
3	¿Usted considera que la empresa tiene un buen diseño organizacional?					
4	¿Se aplica técnicas en el análisis de cargos?					
5	¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores?					
6	¿Está conforme con sus beneficios sociales?					
7	¿La empresa realiza proceso de inducción a sus trabajadores?					
8	¿Considera que la empresa capacita a sus trabajadores?					
9	¿Considera que la empresa fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores?					
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
10	¿Tiene conocimiento de los estándares de calidad se exigen en su empresa?					
11	¿La infraestructura de la empresa le permite desarrollar una labor de calidad?					
12	¿Tiene conocimiento de las actividades laborales que realiza?					
13	¿Considera tener habilidades para el buen desarrollo de sus labores?					
14	¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?					
15	¿Usted considera que es importante trabajar en equipo?					
16	¿Usted cumple con las metas establecidas por la empresa?					
17	¿La empresa comunica de manera oportunamente los objetivos laborales?					
18	¿Usted cumple con las actividades asignadas?					
19	¿Considera Asistir puntualmente al centro laboral?					
20	¿Usted es creativo en sus actividades laborales?					
21	¿La empresa propicia la creatividad laboral?					
22	¿La empresa fomenta la cooperatividad laboral?					
23	¿Usted realiza un trabajo cooperativo con sus compañeros de trabajo?					
24	¿Considera realizar propuestas de mejoras laborales?					
25	¿Usted cumple con las normas laborales?					

Fecha: 06 de Diciembre 2021

Nombre de evaluador : Haydee Omayra Romero Barrientos

Profesión : Administrador de Empresa

Centro Laboral : Universidad Cesar Vallejo

Especialista en el área : Área de contabilidad y tesorería

OBSERVACIONES: Es aplicable.

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EVALUADOR

Haydee Omayra Romero Barrientos

Regic : 012 406

Anexo 5: Registro de grados y títulos de validadores

29/5/22, 10:27

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ARROYO CALLE, MONICA AZUCENA **DNI 42868060**	**BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS** **Fecha de diploma: 04/11/2009** **Modalidad de estudios: -** **Fecha matrícula: Sin información (***)** **Fecha egreso: Sin información (***)**	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA ***PERU***
ARROYO CALLE, MONICA AZUCENA **DNI 42868060**	**LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS** **Fecha de diploma: 09/02/2011** **Modalidad de estudios: -**	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA ***PERU***

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GUTIERREZ SANCHEZ, JORGE LUIS **DNI 16783535**	**LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS** **Fecha de diploma: 29/09/2011** **Modalidad de estudios: -**	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO ***PERU***
GUTIERREZ SANCHEZ, JORGE LUIS **DNI 16783535**	**BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS** **Fecha de diploma: 06/07/2011** **Modalidad de estudios: -** **Fecha matrícula: Sin información (***)** **Fecha egreso: Sin información (***)**	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO ***PERU***
GUTIERREZ SANCHEZ, JORGE LUIS **DNI 16783535**	**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS** MENCIÓN : ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 09/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/08/2014 Fecha egreso: 15/07/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO ***PERU***
GUTIERREZ SANCHEZ, JORGE LUIS **DNI 16783535**	**DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN** **Fecha de diploma: 12/03/21** **Modalidad de estudios: PRESENCIAL** **Fecha matrícula: 22/04/2017** **Fecha egreso: 22/02/2020**	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO ***PERU***

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ROMERO BARRIENTOS, HAYDEE OMAYRA **DNI 43929684**	**BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS** **Fecha de diploma: 29/04/2010** **Modalidad de estudios: -** **Fecha matrícula: Sin información (***)** **Fecha egreso: Sin información (***)**	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO ***PERU***
ROMERO BARRIENTOS, HAYDEE OMAYRA **DNI 43929684**	**LICENCIADA EN ADMINISTRACION** **Fecha de diploma: 26/05/2010** **Modalidad de estudios: -**	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO ***PERU***

Anexo 6: Autorización de la empresa

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

Piura, 16 de noviembre de 2021

Quien suscribe:
Sra. Romina Roxana Zapata Rodrich
Gerente General de la Empresa Perú Phone S.A.C., ubicada en la calle Libertad 675, Piura.

Autoriza: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación denominado, Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura.

Por el presente, el que suscribe, Sra., Romina Roxana Zapata Rodrich, Gerente general de la empresa Perú Phone S.A.C., AUTORIZO al alumno Guerrero Muro Milton Alonso identificado con DNI N° 44824433, estudiante de la Escuela profesional de Administración y autor del trabajo de investigación denominado: Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura; recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis, de quien solicitase garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

Perú Phone S.A.C.
Romina Zapata Rodrich
Gerente General

.....

Romina Roxana Zapata Rodrich
Gerente General

Anexo 9: Parte externa e interna de la empresa

Anexo 10: Equipo de trabajo

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES FERNANDEZ MILEYDI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones en Piura", cuyo autor es GUERRERO MURO MILTON ALONSO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	**Firma**
FLORES FERNANDEZ MILEYDI **DNI:** 16723909 **ORCID** 0000-0002-6257-1795	Firmado digitalmente por: MIFLORESF el 06-08-2022 18:34:47

Código documento Trilce: TRI - 0388046

INVESTIGA UCV