



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión del talento humano y desempeño laboral en una  
empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Perea Pomahuacre, Cleris Odalis (ORCID: 0000-0003-2619-1549)

**ASESOR:**

Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

En primer lugar a Dios, a mis padres por su apoyo incondicional desde que inicié mi carrera universitaria.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres y a quienes me ayudaron a poder culminar la carrera con todo tipo de apoyo, a lo largos de estos años.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de gráficos y figuras.....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1 Diseño de investigación.....	28
3.2 Variables – Operacionalización.....	29
3.3 Población y muestra.....	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	30
3.5 Procedimientos .....	33
3.6 Métodos de análisis de datos .....	33
3.7 Aspectos éticos.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSION: .....	49
VI. CONCLUSIONES .....	55
VII. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	

- ANEXO 1. Matriz de Operacionalización de variables
- ANEXO 2. Cuestionario
- ANEXO 3. Matriz de consistencia
- ANEXO 4. Detalle de la empresa anonimizada
- ANEXO 5. Declaratoria de consentimiento informado
- ANEXO 6. Ficha de validación de expertos
- ANEXO 7. Resultados de validez: Aplicabilidad por juicio de expertos
- ANEXO 8. Resultado de validez: Cálculo V. de Aiken
- ANEXO 9. Resultado de validez: Coeficiente de V. de Aiken
- ANEXO 10. Coeficiente Alfa de Cronbach general, dimensiones e indicadores
- ANEXO 11. Resultados de fiabilidad: Coeficientes de dos mitades de Guttman
- ANEXO 12. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de Alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento
- ANEXO 13. Base de datos
- ANEXO 14. Resultados descriptivos por ítem
- ANEXO 15. Resultados de Turnitin
- ANEXO 16. Diapositivas de defensa de tesis

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la población.....	30
Tabla 2 Tabla de Likert .....	31
Tabla 3 Valoración de la fiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach .....	32
Tabla 4 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman .....	34
Tabla 5 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	36
Tabla 6 Estadísticos descriptivos generales .....	37
Tabla 7 Resultados descriptivos ítem por ítem.....	41
Tabla 8 Prueba de Hipótesis: Rho de Spearman .....	46
Tabla 9 Juicio de expertos	
Tabla 10 Coeficiente de Alfa de Cronbach general	
Tabla 11 Coeficiente de Alfa de Cronbach por variable	
Tabla 12 Coeficiente de Alfa de Cronbach por dimensión	
Tabla 13 Coeficiente de Alfa de Cronbach por dimensión	
Tabla 14 Coeficiente de dos mitades de Guttman general	
Tabla 15 Coeficiente de Alfa de Cronbach General si se elimina algún elemento	
Tabla 16 Estadísticos descriptivos para la pregunta 1: La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.	
Tabla 17 Estadísticos descriptivos para la pregunta 2: Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.	
Tabla 18 Estadísticos descriptivos para la pregunta 3: Los valores hace que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.	
Tabla 19 Estadísticos descriptivos para la pregunta 4: Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.	
Tabla 20 Estadísticos descriptivos para la pregunta 5: Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.	
Tabla 21 Estadísticos descriptivos para la pregunta 6: Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.	

Tabla 22 Estadísticos descriptivos para la pregunta 7: En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.

Tabla 23 Estadísticos descriptivos para la pregunta 8: Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.

Tabla 24 Estadísticos descriptivos para la pregunta 9: Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.

Tabla 25 Estadísticos descriptivos para la pregunta 10: La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.

Tabla 26 Estadísticos descriptivos para la pregunta 11: El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.

Tabla 27 Estadísticos descriptivos para la pregunta 12: Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.

Tabla 28 Estadísticos descriptivos para la pregunta 13: El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.

Tabla 29 Estadísticos descriptivos para la pregunta 14: Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.

Tabla 30 Estadísticos descriptivos para la pregunta 15: El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto.

Tabla 31 Estadísticos descriptivos para la pregunta 16: Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.

Tabla 32 Estadísticos descriptivos para la pregunta 17: Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.

Tabla 33 Estadísticos descriptivos para la pregunta 18: La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.

Tabla 34 Estadísticos descriptivos para la pregunta 19: Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.

Tabla 35 Estadísticos descriptivos para la pregunta 20: Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.

Tabla 36 Estadísticos descriptivos para la pregunta 21: Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.

Tabla 37 Estadísticos descriptivos para la pregunta 22: Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.

Tabla 38 Estadísticos descriptivos para la pregunta 23: Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.

Tabla 39 Estadísticos descriptivos para la pregunta 24: Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.



## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Detalle gráfico de hipótesis formuladas .....	6
Figura 2. Proceso de la gestión del talento humano.....	15
Figura 3. Pasos de la gestión del talento.....	16
Figura 4. Gestión del talento humano .....	16
Figura 5. Resultados de la gestión del talento humano .....	17
Figura 6. Procesos del talento humano .....	17
Figura 7. Eficacia y eficiencia como resultados .....	18
Figura 8. Elementos claves del desempeño laboral .....	21
Figura 9. Calidad en el desempeño laboral .....	22
Figura 10. Desempeño laboral .....	22
Figura 11. Factores que definen el desempeño laboral .....	23
Figura 12. Desempeño laboral como fortaleza .....	23
Figura 13. Camino al desempeño laboral .....	24
Figura 14. Prueba de hipótesis .....	48

## Resumen

Ésta investigación que tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión del talento humano (y de sus dimensiones, estructura organizacional, objetivos organizacionales, selección del personal y trabajo en equipo) en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, en el año 2019. Estudio de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel relacional y descriptivo, diseño no experimental y con corte transversal. Población de 60 trabajadores de dicha empresa, muestra de 60 (muestra censal). La técnica empleada fue la encuesta en modalidad virtual. El instrumento constó de 24 ítems en total, validado cualitativamente y cuantitativamente, con el aval de 7 jueces expertos y el coeficiente V. Aiken de 0,99; los resultados de confiabilidad arrojaron valores de 0,935 de alfa de Cronbach general y 0,910 y 0,877 de dos mitades de Guttman. Se calcularon resultados de normalidad, estadísticos descriptivos generales e individuales, además de inferenciales. Se concluyó que la gestión del talento humano se relaciona de manera positiva y alta en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019, ( $p. < 0,05$ ;  $r = 0,717$ ), al igual que sus dimensiones ( $p. < 0,05$ ;  $r = 0,765$ ;  $0,675$ ;  $0,441$ ;  $0,555$ ).

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, desempeño laboral, gestión de organizaciones.

## Abstract

This research was aimed at determining the relationship between human talent management (and its organizational structure, organizational objectives, personnel selection and teamwork) in an environmental consulting company, Los Olivos, in 2019. Study with a quantitative approach, applied type, relational and descriptive level, non-experimental design and with a cross section. Population of 60 workers in this company, sample of 60 (census sample). The technique used was the virtual survey. The instrument consisted of 24 items in total, validated qualitatively and quantitatively, with the endorsement of 7 expert judges and the V. Aiken coefficient of 0.99; the reliability results showed values of 0.935 of general Cronbach's alpha and 0.910 and 0.877 of two Guttman halves. Normality, general and individual descriptive statistics, and inferential results were calculated. It was concluded that human talent management is positively and highly related in an environmental consulting firm, Los Olivos, 2019, ( $p. < 0.05$ ;  $r = 0.717$ ), as well as its dimensions ( $p. < 0.05$ ;  $r = 0.765$ ;  $0.675$ ;  $0.441$ ;  $0.555$ ).

**Keywords:** Human talent management, work performance, organisation management.

## I. INTRODUCCIÓN

Bocanegra (1999) menciona que la **realidad problemática**, pertenece a una parte de la realidad que presenta una dificultad o contradicción que se tenga que resolver, que guardan relación con los intereses y motivaciones que presenta el sujeto.

Con el pasar del tiempo, la gestión del talento humano ha estado tomando relevancia en las organizaciones e instituciones de modo que, en la búsqueda de conseguir resultados positivos las empresas buscan profesionales capacitados y adecuados para un puesto de trabajo; que cuenten con la preparación necesaria y responsabilidades, para los diferentes puestos de trabajo. Por medio de los distintos procesos aplicados correctamente y en el momento adecuado, la gestión del talento humano mejorará el desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones. Asimismo, generará mejores resultados que aumentará los beneficios de la empresa.

En el Perú actualmente existen diferentes empresas, que debido a que no cuentan una adecuada gestión de su talento humano, el desempeño laboral no es óptimo para que puedan desarrollar sus actividades de una manera efectiva, con el presente estudio se buscó dar mayor relevancia al talento humano, para que las organizaciones cuenten con mejores resultados y alcancen sus objetivos.

Por último, la gestión del talento humano conlleva a emplear adecuadamente las técnicas, herramientas y modelos de gestión de los trabajadores que vayan de la mano con la realidad organizacional.

De la misma forma, esto se ve reflejado en el ámbito internacional, evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano del Centro Especializado Ambulatorio de Cienfuegos, dada la Revista Cubana de Salud Pública, en enero del 2015. Prevalcieron juicios sobre la gestión del talento que contaban con valores positivos. Había propuestas para mejorar la evaluación de la gestión del conocimiento y las necesidades de auto superación en los trabajadores. Desalentaron el anclaje, la poca libertad para el tiempo libre disponible y la toma de

decisiones, pero el 78,1 % no estaban seguros de su grado de inteligencia. La falta de recursos impedía que se pueda desarrollar el talento. Muchos no estaban satisfechos con las recompensas que recibían por no ser suficiente para ellos. La burocracia es desmedida y los gerentes aplicaban una gestión bien dirigida hacia desarrollo del capital humano.

En el ámbito nacional, Universidad ESAN (2017); la gestión del talento humano en el Perú: una tarea en constante desarrollo, analizó dos grandes tendencias en el país. 1) Las empresas grandes y las empresas medianas que pertenecen a la modernidad, un grupo de ellas son transnacionales, son influidas por sus casas matrices, éstas trabajando con personas alineadas desde la gestión estratégica a sus objetivos empresariales, en la cual los gerentes de recursos humanos intervienen de forma más seguida en la toma de decisiones de la empresa. 2) En las pymes, una persona, la cual se encarga de administrar al personal y la planilla, más que aplicar la gestión del personal. Asimismo, ésta persona da seguimiento a las reglas para que se cumplan. Como se puede observar, solo en el primer ítem se dan mayores cambios, mientras que en el segundo grupo las modificaciones son más lentas y menores.

En el ámbito local, dada en la revista científica Cuentas (2018); La gestión del capital humano en una unidad académica de educación superior, en este artículo se analizó las estrategias de la gestión del capital humano, en referencia a los docentes, en la Facultad de Educación de una universidad en Lima; en la cual se concluyó que la estrategia clave que se debería desarrollar son los incentivos laborales, ésta institución carece de estos como un plan organizado y se tiene claro que es un aspecto, el cual debe llevarse a cabo cuando los docentes tengan un desempeño progresivo. Es decir, que en la institución carecen de elementos que funcionen como un sistema de incentivos que maximice, consolide o aliente la inversión del capital humano.

De acuerdo con Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) el **planteamiento del problema** es, como sabemos, el segundo elemento de un proyecto de investigación que se considera estratégico por la relevancia con la que cuenta en la investigación

científica. Henri Poincaré, destacado físico francés, enfatizó su importancia al asegurar que un buen planteamiento del problema establece el 50% de la solución del problema, y el otro 50% lo establece el resto.

En ese sentido, el **problema general** que se formuló fue la siguiente: ¿Qué relación existe entre Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?

En cuanto a los **problemas específicos** que se plantearon, fueron los siguientes: ¿Qué relación existe entre Estructura Organizacional y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?; ¿Qué relación existe entre Objetivos Organizacionales y Desempeño Laboral en una empresa consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?; ¿Qué relación existe entre Selección de personal y Desempeño Laboral en una empresa consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? y ¿Qué relación existe entre Trabajo en equipo y Desempeño Laboral en una empresa consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?

De acuerdo con Gómez (2012) la **justificación** es la fase en la cual se demostrará porqué es importante que se desarrolle el proceso de investigación; asimismo, plantear los beneficios que se van a obtener. También, es conveniente que se explique el valor del trabajo que se intenta realizar. Como en cualquier investigación, lo que se ha propuesto se debe sustentar con fundamentos contundentes, también se debe exponer los propósitos que serán alcanzados; los tipos de justificación son teórica, metodológica y práctica.

En cuanto a la **justificación teórica**, este proyecto se justificó, en el sentido que según Ñaupas (2014) y Fernández-Bedoya (2020), indican que el estudio permitirá que se realice una innovación científica, para esto es necesario que se haga un balance o estado de la cuestión del problema que se va a investigar; también explicar si será útil para objetar resultados de diferentes investigaciones o extender un modelo teórico.

La presente investigación dio a conocer, emplear y debatir los conceptos de las dimensiones de La Gestión del Talento Humano y del Desempeño Laboral, que en la actualidad las empresas les están dando mayor importancia, los cuales cuando

se aplican generar una mayor productividad y mejores resultados, diseñando una sólida cultura organizacional.

En cuanto a la **justificación metodológica**, Ñaupas (2014) y Fernández-Bedoya (2020), señalan que al aplicar determinados instrumentos y técnicas de investigación servirán cuando se realicen otras investigaciones semejantes. Pueden ser técnicas o instrumentos recientes como por eje.: los cuestionarios, pruebas de hipótesis, test, modelos, diagramas de muestreo, etc., los cuales el investigador verá si los considerará para que sean utilizados en investigaciones parecidas.

Mediante este trabajo de investigación, se desarrolló la gestión del talento humano que se implementa como estrategia del área de recursos humanos para que mejore los resultados del desempeño laboral de los trabajadores y así la empresa maximice sus ganancias.

En cuanto a la **justificación práctica**, Bernal (2010) y Fernández-Bedoya (2020), nos dicen que su aplicación ayuda a solucionar un problema o también, cuando sugiere estrategias que al ser aplicadas contribuirían a resolverlo. También genera información que se puede utilizar para que más adelante se tomen medidas que se adecúen para mejorar ese sector.

La información que se recopiló fue útil para observar cómo se desenvuelve la empresa internamente y así sugerir mejoras, implementando la Gestión del Talento Humano y tener mejores resultados de productividad y corroborar mediante la medición del desempeño de cada trabajador.

De acuerdo con Bernal (2010) los **objetivos** son la finalidad del estudio, manifiestan el propósito que se pretende alcanzar; por ende, todo el desarrollo del proyecto de investigación se orientará a alcanzar estos objetivos.

En ese sentido, el **objetivo general** es: determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en una empresa de consultoría ambiental Los Olivos, 2019.

En cuanto a los **objetivos específicas**, se plantearon los siguientes: determinar la relación que existe entre Estructura Organizacional y Desempeño Laboral en una

empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019; determinar la relación que existe entre Objetivos Organizacionales y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019; determinar la relación que existe entre Selección de Personal y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019 y determinar la relación que existe entre Trabajo en Equipo y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019.

La **hipótesis**, de acuerdo con Gómez (2012) es como un enunciado sobre un acontecimiento futuro, o cuyo resultado aún no se conoce. También se puede desarrollar desde diferentes puntos de vista, por tanto, una hipótesis nos ayudará a obtener datos depende sea el problema; de igual manera, es una proposición que nos permitirá crear relaciones entre hechos, y su importancia radica en explicar por qué resultan estas relaciones.

En ese sentido, la **hipótesis general** fue la siguiente: ¿Existe relación entre Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?

En cuanto a las **hipótesis específicas**, estas son: ¿Existe relación entre Estructura Organizacional y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?; ¿Existe relación entre Objetivos Organizacionales y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?; ¿Existe relación entre Selección de Personal y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? y ¿Existe relación entre Trabajo en Equipo y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?

Podemos observar en la figura 1, de forma gráfica, la hipótesis general y las hipótesis específicas que se formularon.



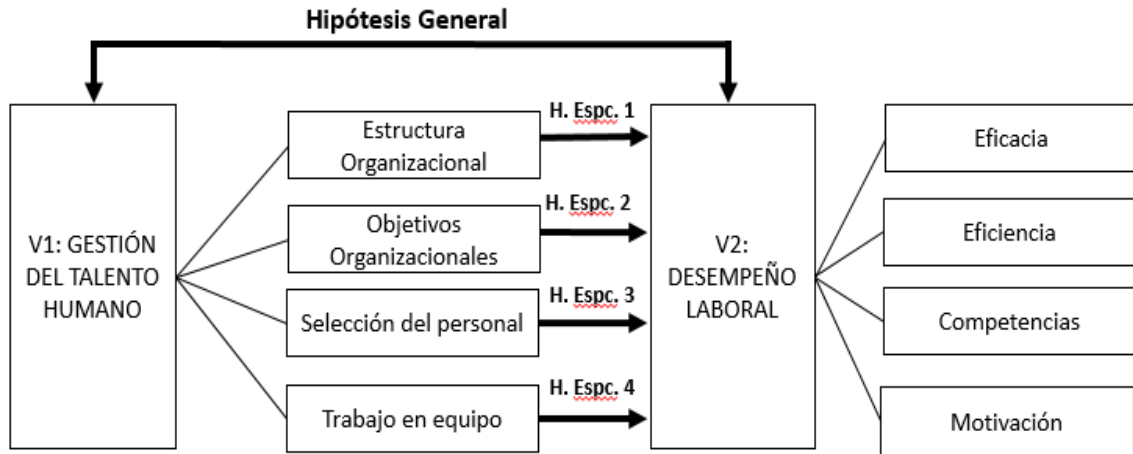


Figura 1. Detalle gráfico de hipótesis formuladas

Fuente: Elaboración propia.

Por último, se realizó una matriz de consistencia, la cual se ubica en el ANEXO 3.

## II. MARCO TEÓRICO

Los principales **trabajos previos** para el estudio son:

(Arabia Saudita), Salah (2016), en su investigación *“La influencia de la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral de las organizaciones en Arabia Saudita”*. Para obtener el grado de Doctor de Administración Empresarial en la Facultad de Administración de Empresas y Tecnología de Posgrado, con un estudio que usó un diseño transversal correlacional cuantitativo y utilizó un cuestionario para determinar las relaciones entre las políticas de la gestión del talento humano, gestión del talento humano y el desempeño organizacional dentro de las empresas en Al Khobar en la Provincia Oriental de Arabia Saudita. La población de este estudio incluyó empleados de cuatro empresas que en total fueron 1000 empleados y la muestra fue de 208 trabajadores. El estudio se ajustó a los criterios para el muestreo probabilístico; se utilizó un instrumento de encuesta validado por Katou, la confiabilidad fue medida por el Alfa de Cronbach, el análisis de datos se realizó con el software LISREL 9.2 y la metodología, correlación de Pearson, para la probar las hipótesis. Del cual sus resultados fueron los siguientes: a) Se halló una relación significativa y positiva entre las políticas de la gestión del talento humano y el desempeño organizacional,  $r = 0.832$ ,  $p < 0.001$ . b) Hubo un resultado positivo entre las políticas de la gestión del talento humano y la gestión del talento humano,  $r = 0.797$ ,  $p < 0.001$ . c) También hubo un resultado positivo y significativo entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral,  $r = 0.953$ ;  $p < 0.001$ .

(Estambul, Turquía), Zehir, Gurol, Karaboga y Kole (2016) en su investigación *“Gestión estratégica de la gestión del talento humano y el desempeño laboral: el papel mediador de la orientación empresarial”*, cuyo objetivo fue investigar el efecto mediador de la orientación empresarial en la relación entre la gestión estratégica del talento humano y el desempeño laboral, en la Universidad Técnica de Yildiz, Estambul, Turquía; sus hipótesis fueron, la orientación empresarial media mide la relación entre la gestión estrategia de la gestión del talento humano y el desempeño financiero, y la orientación empresarial mide la relación entre la gestión estratégica del talento humano y el desempeño laboral; para este estudio se preparó un

cuestionario se analizaron con los programas de software SPSS y AMOS, la muestra fue de 297 cuestionarios de puesto gerenciales, de los cuales 204 participantes eran hombres y 92 participantes eran mujeres, la mayoría tenían menos de cinco años laborando en la empresa, el análisis se realizó mediante el método de extracción de análisis de componentes principales y rotación Promax, la prueba de adecuación de la muestra, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y las pruebas de esfericidad de Bartlett y la fiabilidad de los factores se verificó a través, del Alfa de Cobranch. Los resultados que se obtuvieron fueron: a) La gestión estrategia de la gestión del talento humano tiene un efecto positivo en el desempeño financiero ( $\beta=0,179$ ;  $p<0,01$ ) y desempeño laboral ( $\beta=0,407$ ;  $p<0,01$ ). b) La variable mediadora en el análisis, muestra un efecto significativo de la variable, la gestión estratégica de la gestión del talento humano, en las finanzas, el desempeño desapareció y el efecto significativo de la gestión estratégica en la gestión del talento humano disminuyó, ( $\beta=0,272$ ;  $p<0,01$ ). c) El análisis de correlación indica que hay una relación positiva y significativa entre las variables factoriales, lo que quiere decir que las variables de investigación se correlacionan entre sí lo suficiente; KMO = 0,872, prueba de Barlett;  $p < 0,001$  y variación total explicada (%); 60,727.

(Riobamba, Ecuador), Yanza (2018), *“Gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral en la hostería Andaluza del Cantón Guano, provincia de Chimborazo”*, para obtener del grado de titulación de la carrera de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera, en la facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, en la Universidad Nacional de Chimborazo. Tuvo como objetivo diagnosticar la gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral de la hostería Andaluza del Cantón Guano. El tipo de investigación fue de descriptiva; por medio de un instrumento, la encuesta y guía de entrevistar, la población que utilizó fue de 33 colaboradores, divididos en dos grupos (33 encuestas al personal operativo y 4 entrevistas al personal administrativo), para los resultados se usó un análisis descriptivo y explicativo, para lo cual se diseñó tablas y gráficos estadísticos por medio del programa Microsoft Excel, que posteriormente, fueron interpretados y analizados. Se observó que el 94% de los colaboradores manifiestan que si se pone en práctica la gestión del talento humano,

podría mejorar el desempeño laboral y el otro 6% opina que, no. Lo que nos lleva a concluir que el porcentaje más alto, de 94 % cree que al llevar a cabo un modelo de gestión del talento humano, mejorará el desempeño laboral.

(Guayaquil, Ecuador), Flores (2016), en su investigación *“Análisis para mejorar la gestión del talento humano en el desempeño laboral de la empresa Sidelcorsa Cía. Ltda. en la ciudad de Guayaquil en el periodo junio, diciembre 2015”*. Para obtener el grado de titulación en pregrado en la Universidad Estatal de Milagro. Cuyo objetivo fue determinar de qué manera la gestión del talento humano, índice en el desempeño laboral de la empresa Sidelcorsa Cía. Ltda., en la ciudad de Guayaquil, 2015. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, nivel descriptiva, correlacional, con un método de muestreo no probabilístico; la técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual será procesada por medio del programa Microsoft Excel y se utilizó gráficos explicativos; la población fue de 65 personas. Los resultados fueron los siguientes: a) De los trabajadores que fueron encuestados, coinciden en que deben ser motivados para poder mejorar su desempeño en su puesto de trabajo. b) Según el estudio que se realizó el 33,3% de los trabajadores indica que se debe mejorar las condiciones de trabajo. c) El otro 33,3% de los trabajadores manifestó que se revise el nivel de capacitación que se brinda, a través de la gestión del talento humano, para que así se pueda mejorar el desempeño laboral.

(Puno, Perú), Según Condori (2018) en su investigación *“Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2017”*, para obtener el título de profesional de Licenciada en Trabajo Social en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano; con una investigación tipo correlacional, diseño no experimental, tipo transversal, usó un método hipotético deductivo, bajo un paradigma cuantitativo. La población del estudio con la que trabajó fue de 122 trabajadores y para la muestra consideraron a 46 trabajadores, su objetivo fue determinar la relación de la gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Puno, 2017. Utilizó como técnicas, la encuesta y la revisión bibliográfica, y como instrumento el

cuestionario y las fichas bibliográficas; los datos fueron procesados a través de Microsoft Excel, luego por el programa SPSS 22.0 y la prueba de hipótesis por medio de la prueba de correlación de Pearson. Los resultados fueron los siguientes: a) La gestión del talento humano y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente, donde el 34,8% indica que se cumple la primera variable, por ende, el desempeño laboral es regular; simboliza una correlación moderada de 0,528.

(Cajamarca, Perú), Pérez y Ruiz (2018) en su investigación *“Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ricssam Ingenieros SRL, Cajamarca, 2018”*, para obtener el grado de Licenciado en Administración, en la facultad de negocios en la Universidad Privada del Norte; cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Ricssam Ingenieros SRL, Cajamarca, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, corte transversal, correlacional; la población tuvo un grupo de 20 colaboradores, el muestro fue de la misma cantidad, por el método no probabilístico; el método para la recolección de datos fue cuantitativo, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, que está constituido por la escala de Likert; la confiabilidad se determinó por medio por el Alfa de Cronbach, por medio del programa SPSS 23, a) En la investigación la variable independiente, gestión del talento humano, tuvo un resultado de 0,979, lo que significa que cuenta con una correlación positiva muy alta. b) para la variable dependiente, desempeño laboral, tuvo un resultado de 0.958, lo que significa que cuenta con una correlación positiva muy alta, por parte de los colaboradores. c) Se comprobó la hipótesis, por medio de una prueba estadística no paramétrica para variables ordinales d de somers, donde ( $d=0.510$ ) con una significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.010) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), lo que quiere decir que existe influencia de la variable independiente, gestión del talento humano en la variable dependiente, desempeño laboral.

(Cajamarca, Perú), Castañeda (2018) en su investigación *“Relación de gestión del talento humano con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca, 2018”*, para obtener el grado de Licenciado en Administración en la facultad de negocios en la Universidad Privada del Norte. Cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la gestión talento humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de los Baños Incas, 2018. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño del tipo transversal, correlacional y no experimental. La población que se utilizó fue de 364 trabajadores, la técnica de investigación que fue utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, según escala de Likert, la instrumento de confiabilidad a emplear fue, a través, del Alfa de Cronbach y para analizar los resultado se utilizó el programa SPSS 18, se representó los resultados por medio de gráficos y tablas y para comprobar el objetivo principal se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados de la investigación, fueron los siguientes: a) Para la evaluación del coeficiente de correlación de Pearson, donde ( $r=0.655$ ), que es una correlación positiva con su significancia aproximada (Sig. Aprox.= 0.000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), quiere decir que quiere decir que hay relación entre gestión del talento humano con el desempeño laboral entre los trabajadores. b) Por medio de la evaluación del Alfa de Cronbach para la variable gestión del talento humano, arrojó un resultado de 0,799 que significa que la fiabilidad es buena. c) Para la variable, desempeño laboral, arrojó un resultado de 0,906, lo que indica que la fiabilidad es excelente.

(Chaclacayo, Perú), Del Castillo (2016) en su investigación *“La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo”*, para obtener el grado académico de Maestría en Gestión Pública en la escuela posgrado de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, 2016, con una investigación básica, con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, correlacional, no experimental. La población conformada por 82 trabajadores de la Municipalidad Distrital de

Chaclacayo, utilizando la encuesta como instrumento de validación, la confiabilidad a través del Coeficiente del Alfa de Cronbach y con la aplicación del programa estadístico SPSS versión 24 y se realizó la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados obtenidos fueron: a) La investigación tuvo por resultado mediante la aplicación del Coeficiente del Alfa de Cronbach un 0.84 en relación a la primera variable, gestión del talento humano, lo quiere decir que el nivel de confiabilidad de dicho instrumento es bueno. b) En relación a la segunda variable, desempeño laboral, a través del Coeficiente del Alfa de Cronbach, el resultado fue de 0.85, lo quiere decir que el nivel de confiabilidad de dicho instrumento es bueno. c) También se demostró por medio del Coeficiente de correlación Rho de Spearman que el resultado fue de 0.77, en relación de ambas variables, lo que quiere decir que cuenta existen una correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral de  $p=0.000 < 0.05$ , donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

(Lima, Perú), Martínez (2018) en su investigación "*Gestión del talento humano y desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C.*", para obtener el grado académico de Maestra de Administración de Negocios – MBA, en la escuela de posgrado en la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C., la investigación tuvo un diseño correlacional, no experimental y corte transversal. Siendo la población compuesta por 150 servidores de la pastelería Miraflores S.A.C., como instrumento se utilizó el cuestionario compuesto por 30 ítems, con escala de Likert; para el proceso de validez y confiabilidad del instrumento se utilizó la técnica del Alfa de Cronbach, con la aplicación del programa SPSS versión 24. Los resultados que se han obtenido fueron los siguientes: a) Para el proceso de confiabilidad del instrumento se realizó por medio del Alfa de Cronbach, aplicadas a 20 personas, prueba piloto, el resultado para la variable gestión del talento humano fue de 0,906, lo que quiere decir que un fuerte nivel de confiabilidad, demostrando que el instrumento de esta variable es confiable. b) Para el proceso de confiabilidad del instrumento se realizó por medio del Alfa de Cronbach, aplicadas a 20 personas, prueba piloto, el resultado para la variable desempeño laboral fue de 0.870, lo que quiere decir que un fuerte nivel de

confiabilidad, siendo esta una variable confiable, también. c) La relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C., se obtuvo por medio de la correlación Rho de Spearman un resultado de 0,026 y un  $p < 0,05$ ; lo que indica que existe una relación positiva baja pero significativa entre ambas variables.

(Lima, Perú), Casma (2015), en su investigación "*Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa FerroSistemas, Surco, Lima, 2015.*" para obtener el grado de Maestría en la escuela de posgrado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Cuyo objetivo fue determinar y describir la relación existente entre la gestión del talento humano por competencias y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FerroSistemas, Surco, Lima, 2015. La investigación tuvo un nivel descriptivo correlacional de corte transversal. El instrumento que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de confiabilidad que se utilizó fue Alfa de Cronbach, en el cual se usó frecuencias y parámetros, para la constatación de la hipótesis se utilizó la prueba (r) correlación de Pearson a un nivel de significancia del 0,05; la población fue de 84 trabajadores. Los resultados fueron los siguientes: a) En la aplicación del Alfa de Cronbach en la encuesta para la variable gestión del talento humano por competencias se tuvo el valor de 0.91 lo que quiere decir que tiene una excelente confiabilidad. b) Por consiguiente, para la aplicación del Alfa de Cronbach, en la variable de desempeño laboral, el resultado fue de 0,89, lo cual también indica que cuenta con una excelente confiabilidad. c) El valor de la Correlación de Pearson ( $r=0,065$ ) y el valor de significancia  $p=0,000$ , cumple ( $p<0,05$ ); lo que quiere decir que existe una relación directa y moderada en ambas variables.

(Lima, Perú), Morales (2016), en su investigación "*Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal que labora en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias – SAMU 2015*". Para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, investigación de diseño experimental, transversal y correlacional; no experimental con enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo; con una población de 250 y una muestra de 152



y como prueba piloto utilizó 30 trabajadores; presentó como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal que labora en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias – SAMU 2015, sus resultados fueron los siguientes: a) Para la prueba de confiabilidad se utilizó la prueba piloto, por medio del Alfa de Cronbach, fue de 0,899, lo cual representa un excelente nivel de confiabilidad, para la variable, gestión del talento humano. b) Para la variable, desempeño laboral, el resultado de la prueba de confiabilidad fue de 0,849, lo que indica que cuenta con un buen nivel de confiabilidad. c) Para la prueba de hipótesis, existe relación directa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de sistema de atención móvil de urgencias – SAMU, 2015, según la correlación de Spearman fue de 0.569, lo que quiere decir que es un resultado moderado con una significancia de  $p = 0,000 < 0,05$ .

(Lima, Perú), Olivo (2017), en su investigación “*Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del I.S.T. El Buen Pastor del distrito de Los Olivos, 2016*”. Para obtener el grado de Maestra en Gestión del Talento Humano en la Escuela de Posgrado en la Universidad César Vallejo, el tipo de estudio de la investigación es descriptivo y correlacional, utilizando la medida de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho); y el diseño de la muestra es tipo no experimental, su población consta de 106 trabajadores de una Institución Superior, del área de Coordinación Académica. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento y el desempeño laboral del personal según su edad, género, condición social del I.S.T. El Buen Pastor del distrito de Los Olivos, 2016. Los resultados fueron los siguientes: a) La confiabilidad para la variable independiente, gestión del talento humano, el resultado fue de 0,919, quiere decir que el instrumento es altamente confiable. b) Para la variable dependiente, desempeño laboral, el resultado fue 0,926, indica que el instrumento es altamente confiable. c) Para la prueba de hipótesis, el resultado fue de  $r = 0,798$  y  $p = 0,000$ , lo que quiere decir que existe un relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

En cuanto a las **teorías relacionadas al tema**, es conveniente indicar que para la variable 1 “gestión del talento humano”,

La primera vez que se mencionó el término gestión del talento humano, fue en un artículo por David Waltinks (citado en Porcela, 2018): El proceso de atraer y de retener a colaboradores productivos, se ha tornado cada vez más competitivo entre las empresas y tiene además importancia estratégica de la que muchos creen. Se ha llegado a convertir en una "guerra por el talento" y aún más en una etapa donde la competencia entre empresas es muy dura. Por qué no ser el mejor si podemos serlo, indica que es el proceso de búsqueda del personal que cuenta con las habilidades y aptitudes óptimas, talento, en su puesto de labores, siendo primordial retener y atraer a quienes cumplan con este perfil, (1998).

Según Vallejo (2016) La gestión del talento humano es el proceso por el cual se desarrolla y persigue conseguir los objetivos organizacionales, para esto se necesita tener una estructura organizacional y fomentar el trabajo en equipo, seleccionando al personal competente a la vez que se minimiza la rotación del personal.



Figura 2. Proceso de la gestión del talento humano

Fuente: Vallejo 2016.

Vera-Barbosa y Blanco-Ariza (2019) afirman que, la gestión del talento humano permite mejorar el desempeño laboral de los empleados en una organización, a

través de estrategias, herramientas y elementos que pertenecen a esta temática, permitiendo una efectiva competitividad en la globalización que se diferenciará.

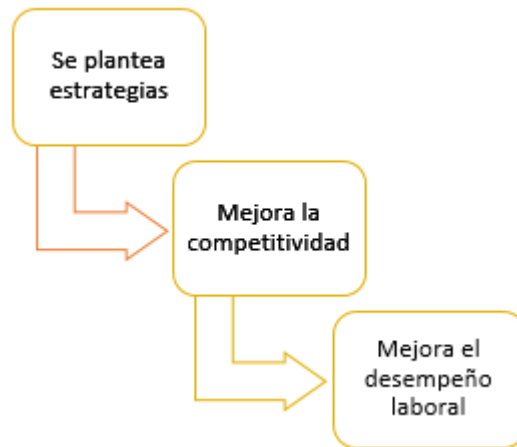


Figura 3. Pasos de la gestión del talento

Fuente: Vera-Barbosa y Blanco-Ariza (2019).

Por otro lado según Hernández y Santamaría (2018) la gestión del talento humano debe ser aplicado adecuadamente según las competencias de los trabajadores, para ello, deben estar capacitados, motivados, tener competencias definidas y desarrolladas para que puedan cumplir con las metas establecidas.

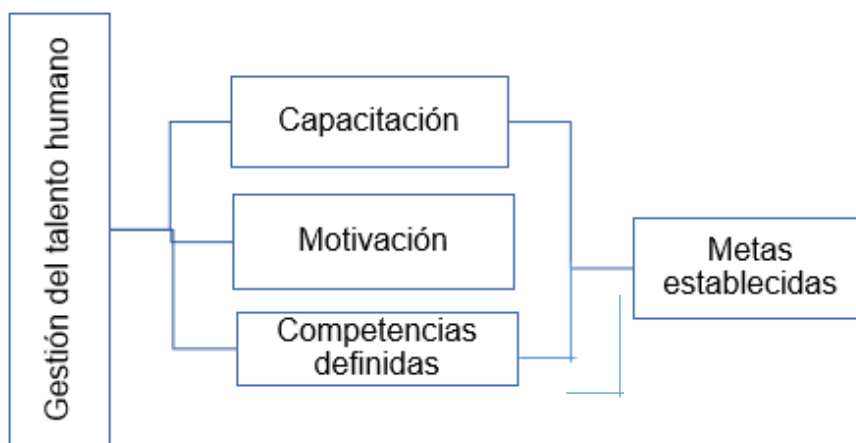


Figura 4. Gestión del talento humano

Fuente: Hernández y Santamaría (2018).

También la gestión del talento humano definida por Pérez, Bermúdez, Aldás y Alarcón (2017) indican que es el punto clave de desarrollo de una organización; ya que, impulsa a transformar a los trabajadores en administradores de sus propias funciones en sus puestos de trabajo, contando con una comunicación fluida, por ende, se desarrollará un ambiente laboral favorable.



Figura 5. Resultados de la gestión del talento humano

Fuente: Pérez, Bermúdez, Aldás y Alarcón (2017).

Según Chiavenato (2002), la gestión del talento humano es una de las funciones que cuenta la administración, la cual se dedica al reclutamiento, al entrenamiento, a la evaluación y a la remuneración de los trabajadores.

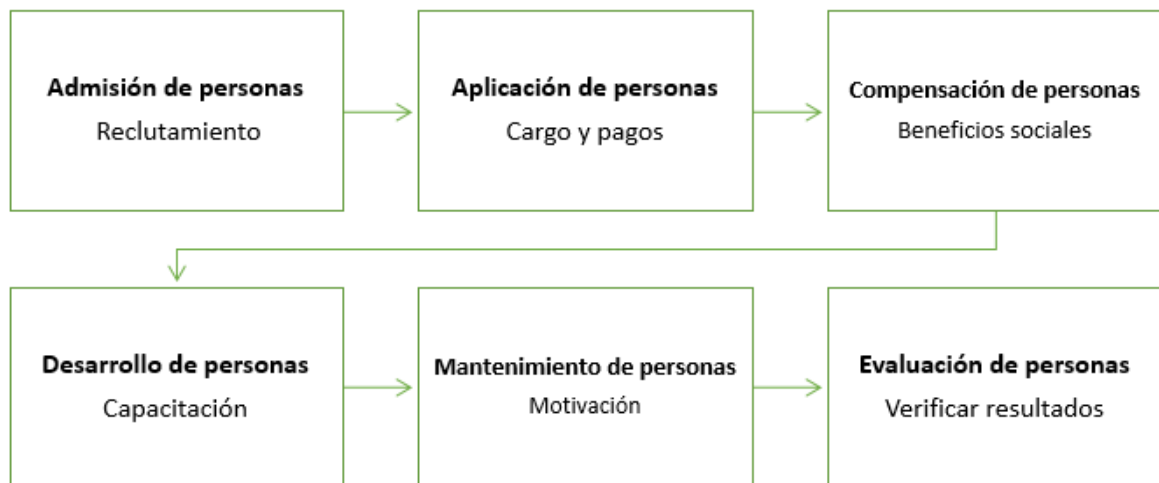


Figura 6. Procesos del talento humano

Fuente: Chiavenato (2002).

El enfoque actual de la gestión del talento humano es que ha superado la tradicional concepción del factor humano y la inversión del capital humano; ya que, ha evolucionado y son considerados como activos primordiales, los cuales van a permitir que se incrementen las ventajas competitivas, asegurando la utilización eficaz y eficiente de los trabajadores, según Gelabert (2012).



*Figura 7. Eficacia y eficiencia como resultados*

Fuente: Gelabert (2012).

Asimismo, en cuanto a la estructura organizacional, Anzola (2003) la define como al igual que las políticas, metas, objetivos, etc., influyen en la forma de pensar de los trabajadores, dando sentido al contexto y formando una cultura organizacional dentro de una empresa, donde se designa relaciones formales de subordinación. También determina el comportamiento de las personas y su desempeño en sus puestos de trabajo. Otra definición de estructura organizacional según Ahmady, Mehrpour y Nikooravesh (2016) se refiere a los modelos internos relaciones de una organización, poder y relaciones e informes, medios formales de comunicación, responsabilidad y se esclarece la delegación de toma de decisiones. Otra definición, manifiesta que la estructura organizacional integra a las tareas organizacionales donde se desarrollan los conocimientos y se basa en el trabajo coordinado para el cumplimiento sus resultados y objetivos, según Zehir, Gurol, Karaboga y Kole (2016).

Según Chiavenato (1999), sobre los objetivos organizacionales, sugiere que cada organización cuenta con una finalidad, del porqué de su origen tanto como su existencia y que es lo que va a producir. Para responder a esto deben fijar objetivos comunes o también llamados específicos, metas y un adecuado ambiente interno

que necesita cada puesto de trabajo y así satisfacer las necesidades de bienes y servicios en la sociedad. También se puede contar con otra definición de objetivos organizacionales según Camejo y Cejas (2009), están en la búsqueda constante de objetivos propios de la organización para que puedan posicionarse dentro de las mejores condiciones, desarrollándose entre un contexto social externo e interno. Los objetivos organizacionales, según Santistevan (2016), también están ligados directamente con el desempeño laboral; ya que, no solo se busca cumplir con los objetivos, también se busca que estos tengan un nivel profesional por medio de la innovación y la capacitación

En cuanto a la selección de personal, Chiavenato (2006) indica que es el procedimiento por el que se encuentra a la persona clave para un puesto de trabajo, seleccionar entre varios candidatos que se encuentra dentro del proceso de reclutamiento, a quienes se adecuen mejor para el cargo dentro de una organización, utilizando pruebas de capacidad; para obtener mayores beneficios dentro de ésta y de esta forma, mejore el desempeño del personal. Otro concepto según García, etc. (2016) es que el proceso de selección beneficia a una empresa, dado que, se llega a reducir la rotación de personal, había menos ausentismo y un estado de ánimo más alto, asimismo, que la persona contaría con una mayor satisfacción en su puesto de trabajo. Por otro lado, la selección del personal debe realizarse por medio de competencias, selección y atendiendo criterios de reclutamiento que posibilitan a los gerentes de las organizaciones (Flórez-Rodríguez, 2016) elegir a los candidatos que puedan aportar con el desarrollo empresarial que esté acorde con los planes estratégicos que favorezcan al éxito de las organizaciones (Alonso, Moscoso y Cuadrado, 2015).

Por otro lado, el trabajo en equipo es definido como el grupo de personas, las cuales tienen un objetivo en común (Ezequiel, 2001) y lo lograrán a través de actividades consecuentes y complementarias, uniendo sus capacidades y habilidades que caracteriza a cada individuo, de igual forma, se asignan responsabilidades y tareas para cumplir con su finalidad (Herrera, Muñoz y Salazar, 2017). Reza (2016) indica que el trabajo en equipo debe ser considerada una

herramienta efectiva para que los gerentes aumenten la satisfacción laboral y la cooperación entre los trabajadores. El trabajo en equipo posibilita a las persona a cooperar, colaborar e integrar de forma activa con los demás, según Rivadeneira y Silva (2017).

Espinoza (citado en Ball, 1990) indica que las políticas simbolizan la declaración operacional de los valores de las sociedades y pretenden definir alguna línea de acción (2009).

La meta es el motivo por el cual un individuo está dispuesto llegar a hacer y esforzarse para que pueda lograrlo, conseguirlo o alcanzarlo, según Ferro (2005).

Según Marulanda, López y López (2016) la cultura organizacional es el patrón de comportamiento por el cual se puede observar los valores, creencias y pensamientos en común de una organización o comunidad, que se da de una manera única, en consecuencia, influye en la toma de decisiones.

La organización es el conjunto de personas, que tiene en común una finalidad, ya sean, espacios de interacción para poder desarrollar sus actividades diarias, según Alpuche y Bernal (2015).

El ambiente interno comprende en su totalidad las fuerzas que actúan dentro de una organización que cuenta con implicaciones específicas para su dirección y desempeño, según Salazar, Cristóbal, Machado y Cañedo (2009).

Los bienes y servicios son materializaciones de distintas actividades, los bienes son tangibles mientras que los servicios son de carácter intangibles, según Grande (2005).

El puesto de trabajo responde a un grupo de tareas agrupadas en torno a funciones que han sido determinadas por el empleador, según Santacruz (2007).

Los candidatos son personas potencialmente interesantes para un puesto de trabajo, los cuales tendrán que pasar por pruebas de selección, según López-Fé (2002).

Huertas y Domínguez (2008) definen a la capacidad como la cantidad de servicio que podría ser conseguida en una determinada unidad productiva durante un rango de tiempo.

Un grupo de personas es el conjunto de personas que se relacionan para poder obtener una meta en común, así sean individuales o colectivas, según Schiffman y Kanuk (2005).

Los objetivos establecen metas a las cuales se quiere alcanzar, cuya adquisición acerca progresivamente el logro de un fin señalado, según Calvo (2005).

Murphy (citado en Salgado y Cabal, 2011) definió por primera vez al desempeño laboral como aquellas habilidades que ayudan al cumplimiento de las metas de la organización o el área en el que se encuentra laborando, (1990).

Según Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002) el desempeño laboral es la medida en que se satisfacen las necesidades y los requisitos de una empresa y sus empleados, identifica cuatro elementos clave del desempeño laboral: eficacia, eficiencia, motivación y competencias.



Figura 8. Elementos claves del desempeño laboral

Fuente: Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002).



Álvarez, Alfonso e Indacochea (2018), indican que el desempeño laboral, es el medio por el cual el personal fortalece su competitividad, consolidando institucionalmente un ambiente laboral, para así, propiciar una mejora continua de la calidad y desempeño de cada uno de sus trabajadores.

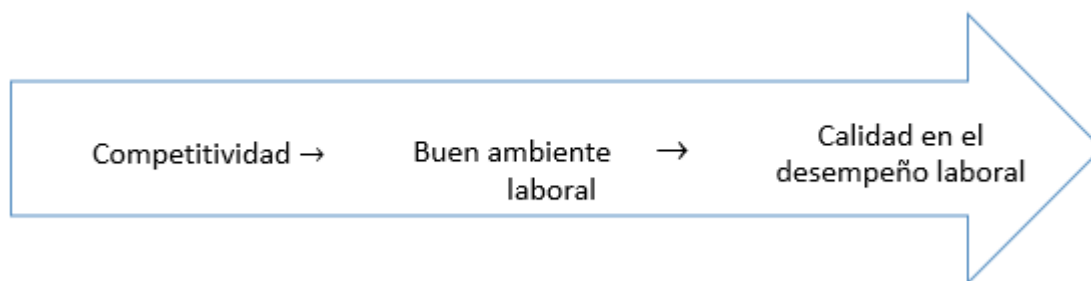


Figura 9. Calidad en el desempeño laboral

Fuente: Álvarez, Alfonso e Indacochea (2018).

Por otro lado Sobaih, Ibrahim y Gabrhy (2019), definen al desempeño laboral como la medida en que una persona es capaz de lograr las tareas que les han sido asignadas bajo restricciones usuales de un trabajo, utilizando los recursos disponibles.



Figura 10. Desempeño laboral

Fuente: Sobaih, Ibrahim y Gabrhy (2019).

El desempeño laboral es planteado como uno de los más relevantes indicadores para que pueda ser medido los resultados organizacionales y puede ser afectado por factores personales, administrativos, económicos y sociales; según Díaz, Gutiérrez y Amancio (2018).

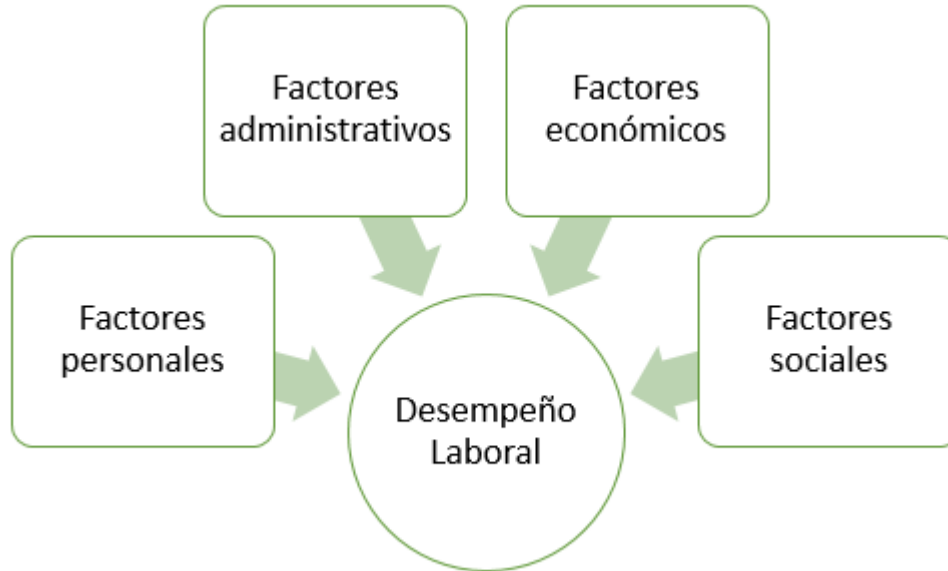


Figura 11. Factores que definen el desempeño laboral

Fuente: Díaz, Gutiérrez y Amancio (2018).

Asprilla (2018) indica que el desempeño laboral positivo es una de las fortalezas más importantes, consecuencia de trabajadores sobresalientes, dentro de una organización. Por último, el desempeño laboral incluye la cantidad y la calidad del trabajo.

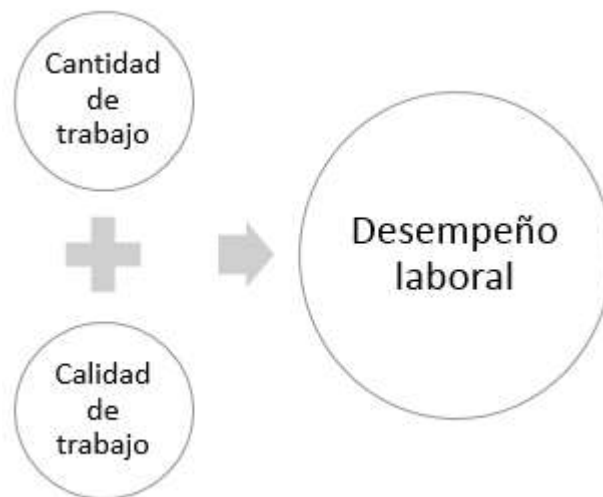
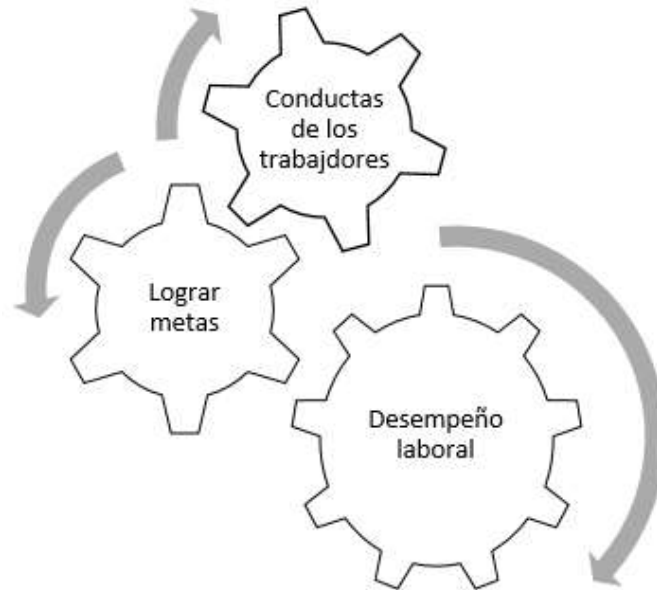


Figura 12. Desempeño laboral como fortaleza

Fuente: Asprilla (2018).

Por último, Chiavenato (2000) define al desempeño laboral como conductas de los trabajadores que son importantes para lograr metas de una organización, si se cuenta con un buen desempeño suma una importante fortaleza.



*Figura 13.* Camino al desempeño laboral

Fuente: Chiavenato (2000).

Fernández-Ríos y Sánchez (1997) indican sobre la eficacia que todos tenemos un conocimiento implícito de su significado, pero encontramos una gran dificultad cuando tenemos que explicitarlo. Una organización es eficaz si da cumplimiento a esos significados. Esto nos lleva a considerar la eficacia como el reflejo de la organización, ya que busca dar énfasis en los resultados, elaborar las cosas de forma adecuada, optimizar la utilización de los recursos, obtener resultados y otorgar la eficacia a los subordinados. La efectividad juega un papel importante en el desarrollo organizacional. La organización es efectiva cuando es capaz de gestionar la ambigüedad, la flexibilidad, el aprendizaje orientado al cliente, la producción, el valor y el aprendizaje estructurado y conoce el área principal de trabajo y el empoderamiento de los empleados; según Mehdibeigi; Dehghani y Yaghoubi (2016). Otra definición es la fuerza de poder para hacer algo, por lo tanto, si un trabajador o una organización disponen sobre los recursos y se tiene la

capacidad ejecutiva adecuada para realizar, es eficaz, según Bouza (2000) y Calvo, Pelegrín y Gil (2018).

Según Killian (2004) y Calvo, Pelegrín y Gil (2018) indican que la eficiencia es cumplir los objetivos establecidos a través de buenas elecciones que proporcionan un mejor beneficio, esto depende de seguir las instrucciones que se brindaron dentro de la planificación, la cual también debe ser flexible; de no ser así esto puede conllevar al fracaso, ya que existen factores que influyen dentro del entorno y generan cambios. Según Ortiz y Ordoñez, la eficiencia debe ser entendida como el resultado de un buen manejo de la administración en general, y particularmente de la transparencia. Oliveira indica que, a través de la eficiencia se puede medir el factor económico, mediante los productos obtenidos, la relación numérica y los recursos utilizados en una organización determinada (2016).

Por otro lado, las competencias definida por Alles (2017) como características de una persona, que se convierte en un comportamiento, el cual genera un buen desempeño dentro de un puesto de trabajo. Las competencias difieren según sea el cargo y el nivel de cada trabajador dentro de la empresa, depende del grado de importancia que se le dé y por la cual sea requerida. Según Carrasco (2019) Las competencias laborales son básicas y necesarias ya que tiene como objetivo contribuir una formación eficaz y eficiente; por ende los trabajadores sean evaluados. Las competencias también se pueden definir como aquellos atributos o rasgos que diferencian a un trabajador en su puesto de trabajo, siendo estos observables y habituales, según Cáceres (2018).

En cuanto a la motivación, Robbins y Judge (2013) indica que es el esfuerzo y persistencia de gran intensidad que ejecuta un trabajador para cumplir las metas establecidas, pero dentro de una organización esto se convierte en objetivos organizacionales y sus elementos fundamentales son tres: persistencia, dirección e intensidad. Por otro lado, Mehdipour y Yadegarzee (2019) indican que la motivación es uno de los elementos claves de la gestión en una organización, la cual debe ser un factor al cual se debe prestar atención para que haya mayor productividad. La motivación, es relevante para fomentar el desarrollo de las diferentes competencias

y habilidades de los trabajadores, por resultados como, recompensas o por el interés genuino (Terrazas-Bañales, 2019) así mismo, este influye sobre la eficiencia en los resultados (Alemán, Navarro, Suárez, Izquierdo y Encinas, 2018)

La eficacia es la fuerza de poder para hacer algo, por lo tanto, si un trabajador o una organización disponen sobre los recursos y se tiene la capacidad ejecutiva adecuada para realizar, es eficaz, según Bouza (2000).

El énfasis en los resultados, se encuentra en toda organización estructurada, enfocada y que produce resultados, los cuales serán medidos por evaluaciones para poder alcanzar los objetivos establecidos, según Estupiñan (2009).

La optimización de los recursos, se refiere a ahorrar algunos aspectos para llevar a cabo una actividad dentro de una organización, según Erick (2015).

Las buenas elecciones se dan ya que, las organizaciones usan información de forma estratégica para contar con cambios, adquirir nuevos conocimientos para que haya innovación en su ambiente, según Citroen (2011).

Las instrucciones son disposiciones que manera escrita que forma precisa y clara, sobre cómo se realizará una determinada tarea, según Robledo (2017).

La planificación se representa mediante el proceso el cual es ordenado y gradual, donde cada actividad está ligado al paso anterior, según Peña, Urdaneta y Casanova (2010).

La persistencia es una acción, hacer algo nuevamente luego de haber tenido un fracaso hasta buscar la forma de hacerlo bien, según Hernández (2011).

El trabajador es un recurso de una organización, destinado a lograr una meta u objetivo y a cambio recibe un salario, según Palomino (2015).

La dirección es el proceso por el cual se coordina el trabajo común de los empleados para lograr los objetivos de una organización, según Koontz y Weihrich (2002) citado por Marín y Atencio (2008).

El comportamiento es una fracción intangible y no verbal de la comunicación, que abarca todas las acciones de un trabajador y una organización, según Pérez y Rodríguez (2014).

El buen desempeño es la efectividad y el valor de la conducta de los trabajadores en sus resultados, según la Society for Industrial and Organizational Psychology (1987) citado por Salgado y Cabal (2011).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño de investigación

El **enfoque fue cuantitativo**, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de enfoque se caracteriza por ser secuencial y probatorio. Cada fase anticipa a la siguiente y no podemos evitar pasos. Siempre se debe seguir los pasos con rigurosidad, aunque también, se puede redefinir alguna etapa. A partir, de una idea delimitada se puede deducir los objetivos y las preguntas para ser parte de una investigación, se revisan la literatura y se construye un marco teórico.

El tipo de **investigación fue aplicada**, según Behar (2008), se caracteriza por buscar la aplicación de la información que se recopilan y solucionar un problema en específico. De la misma forma, se halla fuertemente asociada a la investigación de tipo básica; ya que, ambas dependen de los resultados que se obtendrán dentro de la investigación, en la cual es necesario contar con un marco teórico, porque busca comprobar la teoría con la realidad.

El nivel **fue descriptivo - relacional**, según Bernal, ya que, su propósito es manifestar la relación que hay entre las variables o sus resultados (2010). Indica Tamayo, que es descriptiva por buscar la descripción, la interpretación y también el análisis de resultados (2004).

El **diseño fue no experimental**, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este diseño de investigación se caracteriza porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Esto quiere decir que, se trata de estudios en los que no se modifica a propósito las variables independientes para conocer su efecto sobre las demás variables. También se observan fenómenos, como se desarrollan escenario natural, para que puedan ser analizados.

El corte **fue transversal**, según Malhotra (2004), esta clase de corte de investigación se utiliza con más frecuencia en la investigación de mercado. El corte transversal también incluye la recopilación de información de elementos de población una sola vez.

### 3.2 Variables – Operacionalización

La variable es un dominio que puede cambiar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse, que tiene un fin de estudio e investigación, según Hernández, Fernandez y Lucio (2014).

Debido a que el estudio fue de *nivel relacional*, se presentaron dos variables: variable 1 y variable 2.

La variable 1 es: Gestión del talento humano, en cuanto a sus dimensiones, estos son: Estructura Organizacional, Objetivos Organizacionales, Selección de personal y Trabajo en equipo.

Cabe resaltar que, la variable 1 “gestión del talento humano”, es cualitativa, por lo que se optó por utilizar la escala de Likert de 5 elementos (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo).

La variable 2 es: Desempeño Laboral, en cuanto a sus dimensiones, estos son: Eficacia, Eficiencia, Motivación y Competencias.

Cabe resaltar que, la variable 2 “desempeño laboral”, es cualitativa, por lo que se optó por utilizar la escala de Likert de 5 elementos (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo).

### 3.3 Población y muestra

La **población** es el grupo de todos los casos que se ajustan a una serie de distinciones, siendo el total para el estudio de una investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Consiste de 60 personas, quienes son trabajadores de una empresa de consultoría ambiental. La empresa tiene dos áreas gerenciales, de las cuales se dividen en seis jefaturas: Atención al Cliente, Comercial, Facturación, Medio Ambiente, Recojo de Residuos y Logística. Las características fueron que: tenían entre las edades de 20 a 35 años, de los cuales 40% eran mujeres y el 60% eran



hombres, quienes se entrevistaron en diferentes momentos. Siendo una población finita.

**Criterios de inclusión:** La población engloba a todos los trabajadores en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019.

**Criterios de exclusión:** Aquellos que no sean trabajadores de una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019.

*Tabla 1*  
*Distribución de la población*

Área	N°
Área de Gerencia	8
Área Atención al Cliente	10
Área de Facturación	2
Área Comercial	8
Área de Contratos	4
Área OMA	10
Área de Recojo de Residuos	10
Área de Logística	8
TOTAL	60

Fuente: Planilla, agosto (2019)

Según nos indica Hernández, Fernández y Baptista, **la muestra** es un grupo tomado de la población, que será evaluada para obtener resultados (2014).

La **muestra censal** recaba información sobre ciertas características de todos y cada uno de los elementos que compone la población, según Pérez (2010). En este caso, la muestra por ser censal, tiene la misma cantidad que la población que es de 60 trabajadores.

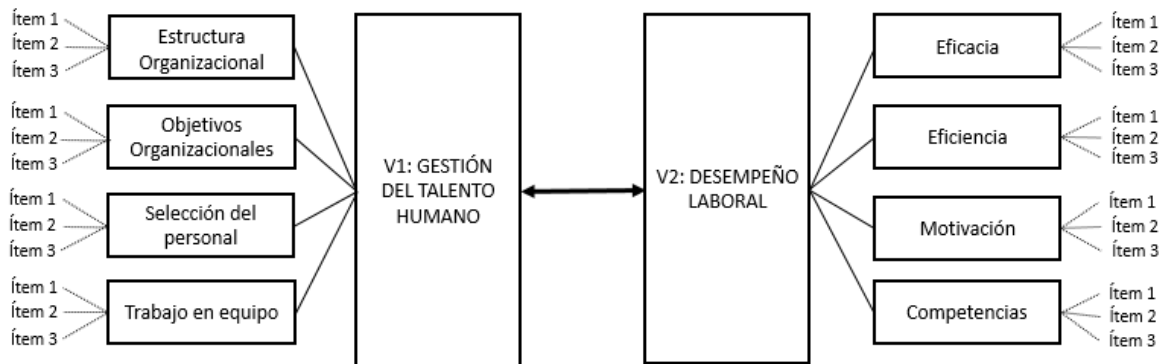
### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La **técnica de recolección** fue por medio de la encuesta, es un método de investigación relevante, ya que su procedimiento nos permite obtener información

de un grupo de personas, de forma más sistemática que los demás procedimientos de observación, según Grasso (2006).

El **instrumento** que se utilizó fue un cuestionario, que recopiló información para que sean evaluados utilizando la escala de Likert., según García (2004) el cuestionario sirve para poder recolectar información de pequeñas poblaciones o muestras, siendo su objetivo, obtener un amplio margen de personas, respuestas uniformes, a partir de ahí, los datos se agrupan y comparan, se encuentra en el Anexo 2, la cual cuenta con veinticuatro preguntas.

Gráfico 14. Distribución de ítems.



Fuente: Elaboración propia

La **escala de respuesta** que se utilizó fue la escala de Likert, se puede visualizar en la siguiente tabla:

*Tabla 2*  
*Tabla de Likert*

N <sup>o</sup>	Ítem
1	Totalmente desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: Cuestionario

La **validez** es un instrumento para poder medir algo a lo que está destinado, en este caso el cuestionario según Bernal (2010). La cual fue aprobada por el juicio de 7 expertos (Anexo 7) y se comprobó por medio de la V. de Aiken, donde se obtuvo como resultado 0,99. (Anexo 8 y Anexo 9)

De acuerdo a la estadística, los coeficientes serán más confiables si son más cercano a 1, por lo tanto, podemos observar que los resultados obtenidos demuestran ser altamente confiables.

La **confiabilidad** fue dada, mediante la prueba de Alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman. Para la valoración de ambos coeficientes, se usó la propuesta de Chaves-Barbosa y Rodríguez-Mendoza (2018), detallado en la Tabla 3.

*Tabla 3*  
*Valoración de la fiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Intervalo que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems valorizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,06[	Pobre
[0,06 ; 0,07[	Débil
[0,07 ; 0,08[	Aceptable
[0,08 ; 0,09[	Bueno
[0,09 ; 1]	Excelente

*Fuente: Chaves-Barbosa y Rodríguez-Mendoza (2018)*

El coeficiente de **Alfa de Cronbach**, puntualmente estudia la consistencia interna de la escala como una dimensión de su fiabilidad, a través del cálculo de la correlación entre los ítems de dicha escala. Se puede considerar como un coeficiente de correlación, la interpretación de sus resultados nos indicará si se está midiendo una misma realidad, según Molina, Martínez, Ares y Emil (2008).

El coeficiente de **Alfa de Cronbach General** fue 0,890, por cuanto es considerado **excelente**. Se elaboró un análisis más detallado para determinar el Coeficiente Alfa de Cronbach para la **variable 1** “gestión del talento humano” tiene un puntaje de 0,910, lo cual es considerado **excelente**, mientras tanto, **la dimensión 1** “estructura organizacional” tiene un puntaje de 0,718, lo cual es considerado **aceptable**, la **dimensión 2** “objetivos organizacionales” tiene un puntaje de 0,718, lo cual es considerado **aceptable**, la dimensión 3 “selección del

personal”, tiene un puntaje de 0,595, lo cual es considerado **pobre** y la dimensión 4 “trabajo en equipo” tiene un puntaje de 0,685, lo cual es considerado **débil**. Por consiguiente, la **variable 2** “desempeño laboral” tiene un puntaje de 0,877, lo cual es considerado **bueno**, la **dimensión 1** “eficacia” tiene un puntaje de 0,607, lo cual es considerado **débil**, la **dimensión 2** “eficiencia” tiene un puntaje de 0,607, lo cual es considerado **débil**, la **dimensión 3** “motivación”, tiene un puntaje de 0,663, lo cual es considerado **débil** y la **dimensión 4** “competencias” tiene un puntaje de 0,718, tiene un puntaje de 0,718, lo cual es considerado **aceptable**. El cálculo probabilístico puede ser verificado en el Anexo 10.

También se realizó la prueba de **dos mitades de Guttman**, la cual es conveniente a fin de poder contar con dos opiniones de confiabilidad, obteniendo por resultado 0,835, considerado **bueno**, el cual se detalla en el Anexo 11.

### **3.5 Procedimientos**

La empresa, la cual fue objeto de estudio, tiene información secreta, por ello, no se puede mencionar el nombre. Cuando se recibió la autorización para realizar el estudio, el cual fue enviado por medio de una solicitud, justificando el propósito del estudio, el investigador se contactó con el gerente de la empresa, a través, de correo electrónico para poder coordinar la hora y la forma como se iba a realizar el cuestionario, el cual fue revisada por éste antes de ser enviado a los colaboradores. Se envió un enlace y la carta de presentación del estudio a los participantes el cual incluía la explicación del cuestionario que iban a responder, el cual era confidencial y que era de manera voluntaria, todos indicaron su edad y sexo, también llenaron el Consentimiento Informado, el cual se puede visualizar en el anexo 5. Los cuestionarios fueron respondidos, tomándoles 15 a 20 minutos aproximadamente a los colaboradores. Luego de tener la información se llenó la base de datos que se encuentra en Excel para poder y seguidamente trasladada al programa estadístico SPSS versión 26, para finalizar la información fue destruida para proteger la integridad de los colaboradores.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Se utilizó el programa estadístico SPSS, en la versión 26 en español.

Para la presentación de datos descriptivos se utilizarán tablas y gráficos de barras que muestren resultados numéricos y porcentuales.

En cuanto a los resultados inferenciales, se utilizó la prueba de correlación de Spearman, a fin de nivel de relación entre variables.

Se realizó la **prueba de normalidad**, de Kolmogorov-Smirnov, ya que la población es de 60 trabajadores, cabe mencionar que si el valor de significación asintótica es menor a valor de 0,050 los valores serán no normales.

Se detallaron datos **descriptivos generales**, lo cuales muestran, número estadístico, rango estadístico, mínimo estadístico, máximo estadístico, media estadístico, media desviación error, desviación estadístico y varianza estadístico.

Se detallaron datos **descriptivos por ítem (tablas de frecuencia)**, donde se puede observar la frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado.

También se realizó la **prueba de hipótesis**, a través del estadístico rho de Spearman, ya que, las variables son cuantitativas y se busca medir si existe o no relación entre éstas. Si el valor de significación asintótica es menor a 0,05 se dará validez a la hipótesis planteada.

Es posible medir el grado de correlación de las variables, el cual se da a través, del coeficiente de correlación y cuya interpretación se basó en la propuesta por Martínez y Campos (2015).

*Tabla 4*  
*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula

0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente: Martínez y Campos (2015)*

### **3.7 Aspectos éticos**

El autor asegura que para el avance de ésta investigación no ha cometido ningún acto de plagio, por lo tanto, ha citado y colocado las referencias, evidenciando de autoría a todos los enunciados, siguiendo el manual APA.

Se afirma que toda la información recopilada fue obtenida y tratada estrictamente con fines académicos para proteger de manera anónima a los encuestados.

Las personas que han sido encuestadas fueron informadas previamente sobre el estudio que se realizó; para ello fue necesario indicarles qué es lo que sucederá en todo el tiempo que dure el proyecto de investigación como prueba de esto, han firmado un formato que es, el consentimiento informado.

Se asegura que los resultados obtenidos son fruto de la información recopilada en el campo por el autor.

Respecto a la originalidad, cabe mencionar que se utilizó el TURNITIN con frecuencia a fin de no incurrir en similitudes.

Los colaboradores del estudio fueron informados sobre el uso de los datos, a través del consentimiento informado, anexo 5, en el cual se encuentra el consentimiento informado que fue utilizado para la recolección de datos.

#### IV. RESULTADOS

En cuanto a los resultados, se aplicó la **prueba de normalidad**, que sirve para poder evaluar, el alejamiento que pueda tener los datos al modelo normal, de esta forma se determina que puede ayudar a tomar una decisión propia, según Díaz (2009). La tabla 7 da los resultados de dicha prueba que se realizó, a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov.

*Tabla 5  
Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

		Gestión del talento humano	Desempeño Laboral	Estructura Organizacional	Objetivos Organizacionales	Selección del personal	Trabajo en equipo	Eficacia	Eficiencia	Motivación	Competencias
N		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	3.52	3.58	3.43	3.43	3.73	3.55	3.43	3.43	3.78	3.43
	Desv. Desviación	1.017	0.907	1.212	1.212	1.133	1.032	1.095	1.095	0.993	1.212
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.299	0.277	0.297	0.297	0.343	0.285	0.298	0.298	0.320	0.297
	Positivo	0.217	0.206	0.153	0.153	0.190	0.181	0.186	0.186	0.214	0.153
	Negativo	-0.299	-0.277	-0.297	-0.297	-0.343	-0.285	-0.298	-0.298	-0.320	-0.297
Estadístico de prueba		0.299	0.277	0.297	0.297	0.343	0.285	0.298	0.298	0.320	0.297
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

*Fuente: SPSS versión 25*

Si la sig. asintótica (bilateral) es menor a 0,05, los datos no son normales; por lo tanto, la variable 1 “Gestión del talento humano” no contiene datos normales puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000; por otro lado, la variable 2 “Desempeño laboral” tampoco presentó características normales, puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000.

**Tabla 6**  
**Estadísticos descriptivos generales**

	N Estadístico	Rango Estadístico	Mínimo Estadístico	Máximo Estadístico	Media		Desv. Desviación	Varianza
					Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Estadístico
1.- La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.	60	4	1	5	3.28	0.203	1.574	2.478
2.- Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.	60	4	1	5	3.40	0.177	1.368	1.871
3.- Los valores hace que los trabajadores se sientan identificados con la empresa	60	4	1	5	3.47	0.167	1.295	1.677
4.- Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.	60	4	1	5	3.28	0.203	1.574	2.478
5.- Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.	60	4	1	5	3.40	0.177	1.368	1.871
6.- Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.	60	4	1	5	3.47	0.167	1.295	1.677
7.- En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.	60	4	1	5	3.78	0.172	1.329	1.766



8.- Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.	60	4	1	5	3.63	0.186	1.438	2.067
9.- Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.	60	4	1	5	3.77	0.158	1.226	1.504
10.- La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.	60	4	1	5	3.97	0.163	1.262	1.592
11.- El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.	60	4	1	5	3.32	0.171	1.321	1.745
12.- Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.	60	4	1	5	3.35	0.194	1.505	2.265
13.- El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.	60	4	1	5	3.50	0.180	1.396	1.949
14.- Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.	60	4	1	5	3.33	0.171	1.323	1.751
15.- El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto. Los trabajadores dan el uso adecuado a los recursos que brinda la empresa para que se cumplan las actividades determinadas de	60	4	1	5	3.40	0.170	1.317	1.736

16.- Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.	60	4	1	5	3.50	0.180	1.396	1.949
17.- Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.	60	4	1	5	3.33	0.171	1.323	1.751
18.- La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.	60	4	1	5	3.40	0.170	1.317	1.736
19.- Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.	60	4	1	5	4.03	0.156	1.207	1.456
20.- Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.	60	4	1	5	3.52	0.189	1.467	2.152
21.- Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.	60	4	1	5	3.83	0.149	1.152	1.328
22.- Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.	60	4	1	5	3.28	0.203	1.574	2.478
23.- Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.	60	4	1	5	3.40	0.177	1.368	1.871

24.- Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.	60	4	1	5	3.47	0.167	1.295	1.677
Estructura Organizacional	60	4	1	5	3.43	0.157	1.212	1.470
Objetivos Organizacionales	60	4	1	5	3.43	0.157	1.212	1.470
Selección del personal	60	4	1	5	3.73	0.146	1.133	1.284
Trabajo en equipo	60	4	1	5	3.55	0.133	1.032	1.065
Eficacia	60	4	1	5	3.43	0.141	1.095	1.199
Eficiencia	60	4	1	5	3.43	0.141	1.095	1.199
Motivación	60	4	1	5	3.78	0.128	0.993	0.986
Competencias	60	4	1	5	3.43	0.157	1.212	1.470
Gestión del talento humano	60	4	1	5	3.52	0.131	1.017	1.034
Desempeño laboral	60	4	1	5	3.58	0.117	0.907	0.823

*Fuente: SPSS versión 25*

De acuerdo a la tabla 6, la **media** (promedio de respuesta) para la **variable 1 “gestión del talento humano”**, fue de 3.52 y el promedio para la **variable 2 “desempeño laboral”** fue de 3.58, por lo tanto, los encuestados respondieron de una manera más esperada en relación a las preguntas de la variable 2 “desempeño laboral”.

A nivel preguntas, las preguntas que tuvieron las respuestas más bajas fueron la **pregunta 1** “La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos” la **pregunta 4** “Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas” y la **pregunta 22** “Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización” con una media de 3.28, por otro lado la pregunta que tuvo un mejor valor de respuesta fue la **pregunta 19** “Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio”, con 4.03.

Los **resultados descriptivos** ítem por ítem, se aprecian en la Tabla 7, donde se da detalle de la alternativa más respondida para cada pregunta del cuestionario. Es importante señalar que en la gráfica, el color azul representa “totalmente de acuerdo”, el color amarillo representa “de acuerdo”, el color plomo representa “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el color anaranjado representa “en desacuerdo” y el color representa celeste “totalmente en desacuerdo”. Tal información se encuentra con mayor detalle en el anexo 14.

*Tabla 7*  
*Resultados descriptivos ítem por ítem*

<p>Pregunta 1: El 31.7% de los encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con el enunciado “La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos”.</p>	
<p>Pregunta 2: El 38.3% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos”.</p>	
<p>Pregunta 3: El 43.3% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “Los valores hace que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.”</p>	
<p>Pregunta 4: El 31.7% de los encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con el enunciado “Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas”.</p>	
<p>Pregunta 5: El 38.3% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores”.</p>	

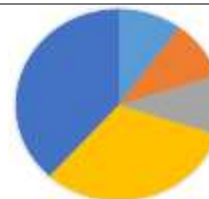
---

Pregunta 6: El 43.4% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes”.



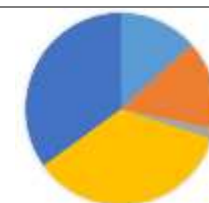
---

Pregunta 7: El 38.3% de los encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con el enunciado “En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores”.



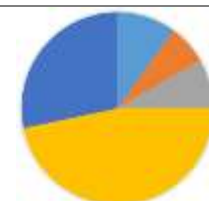
---

Pregunta 8: El 35% de los encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo con el enunciado “Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido”.



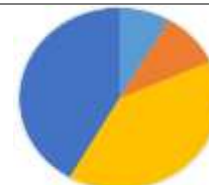
---

Pregunta 9: El 46.7 de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos”.



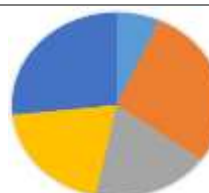
---

Pregunta 10: El 41.7% de los encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con el enunciado “La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas”.



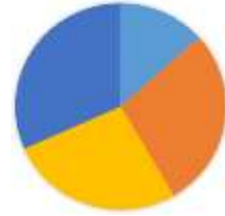
---

Pregunta 11: El 28.3% de los encuestados, se encuentran en desacuerdo con el enunciado “El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común”.



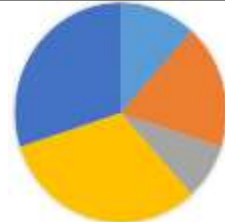
---

Pregunta 12: El 31.7% de los encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con el enunciado “Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día”.



---

Pregunta 13: El 31.7% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz”.



---

Pregunta 14: El 41.7% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos”.



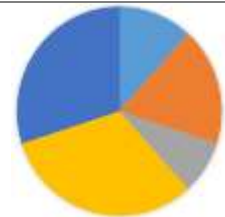
---

Pregunta 15: El 41.7% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto”.



---

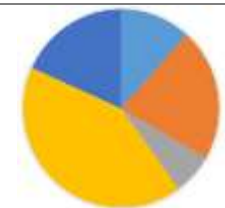
Pregunta 16: El 31.7% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos”.



---

Pregunta 17: El 41.7% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente”.

---



---

Pregunta 18: El 41.7% de los encuestados, se encuentra de acuerdo con el enunciado “La planificación es fundamental para poder definir los objetivos”.



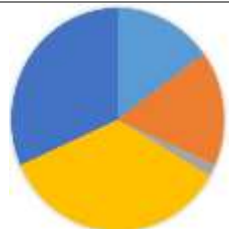
---

Pregunta 19: El 45% de los encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con el enunciado “Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio”.



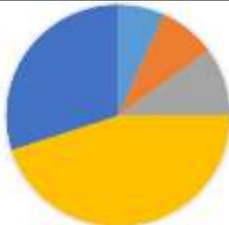
---

Pregunta 20: El 35% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades”.



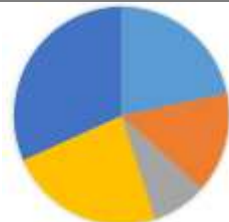
---

Pregunta 21: El 45% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización”.



---

Pregunta 22: El 31.7% de los encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con el enunciado “Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización”.



---

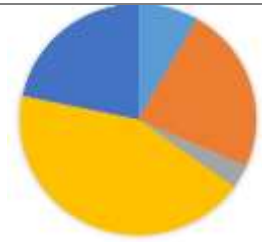
Pregunta 23: El 38.3% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo”.

---



---

Pregunta 24: El 43.3% de los encuestados, se encuentran de acuerdo con el enunciado “Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes”.



---

*Fuente: Elaboración propia*



## PRUEBA DE HIPÓTESIS

*Tabla 8*  
*Prueba de Hipótesis: Rho de Spearman*

			V1 Gestión del talento humano	V2 Desempeño laboral	D1 Estructura organizacional	D2 Objetivos organizacionales	D3 Selección de personal	D4 Trabajo en equipo
Rho de Spearman	V1 Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.000	,717**	,950**	,950**	,694**	,635**
		Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	60	60	60	60	60	60
V2 Desempeño laboral	V2 Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,717**	1.000	,765**	,765**	,441**	,555**
		Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
		N	60	60	60	60	60	60
D1 Estructura Organizacio nal	D1 Estructura Organizacio nal	Coeficiente de correlación	,950**	,765**	1.000	1,000**	,604**	,639**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000			0.000	0.000
		N	60	60	60	60	60	60
D2 Objetivos Organizacio nales	D2 Objetivos Organizacio nales	Coeficiente de correlación	,950**	,765**	1,000**	1.000	,604**	,639**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000			0.000	0.000
		N	60	60	60	60	60	60
D3 Selección de personal	D3 Selección de personal	Coeficiente de correlación	,694**	,441**	,604**	,604**	1.000	,405**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.001
		N	60	60	60	60	60	60
D4 Trabajo en equipo	D4 Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,635**	,555**	,639**	,639**	,405**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	
		N	60	60	60	60	60	60

*Fuente: SPSS versión 25*

Según lo que se puede observar de la Tabla 10, se puede obtener los siguientes resultados:

La **Variable 1** “gestión del talento humano” presentó correlación significativa con la **Variable 2** “desempeño laboral”, lo cual está sustentado en el resultado de significación asintótica bilateral de 0,000. En cuanto al grado de correlación, este fue de 0,717, lo cual es considerado como **positiva alta**, según valoración Martínes y Campos (2015).

La **Variable 2** “desempeño laboral” presentó correlación significativa con la **Dimensión 1** “estructura organizacional”, lo cual está sustentado en el resultado de significación asintótica bilateral de 0,000. En cuanto al grado de correlación, este fue de 0,765, lo cual es considerado como **positiva alta**, según valoración Martínes y Campos (2015).

La **Variable 2** “desempeño laboral” presentó correlación significativa con la **Dimensión 2** “objetivos organizacionales”, lo cual está sustentado en el resultado de significación asintótica bilateral de 0,000. En cuanto al grado de correlación, este fue de 0,765, lo cual es considerado como **positiva alta**, según valoración Martínes y Campos (2015).

La **Variable 2** “desempeño laboral” presentó correlación significativa con la **Dimensión 3** “selección de personal”, lo cual está sustentado en el resultado de significación asintótica bilateral de 0,000. En cuanto al grado de correlación, este fue de 0,441, lo cual es considerado como **positiva moderada**, según valoración Martínes y Campos (2015).

La **Variable 2** “desempeño laboral” presentó correlación significativa con la **Dimensión 4** “objetivos organizacionales”, lo cual está sustentado en el resultado de significación asintótica bilateral de 0,000. En cuanto al grado de correlación, este fue de 0,555, lo cual es considerado como **positiva moderada**, según valoración Martínes y Campos (2015).

Se agregan los resultados gráficos que representa a la Tabla 10, prueba de hipótesis: Rho de Spearman, en la siguiente figura:

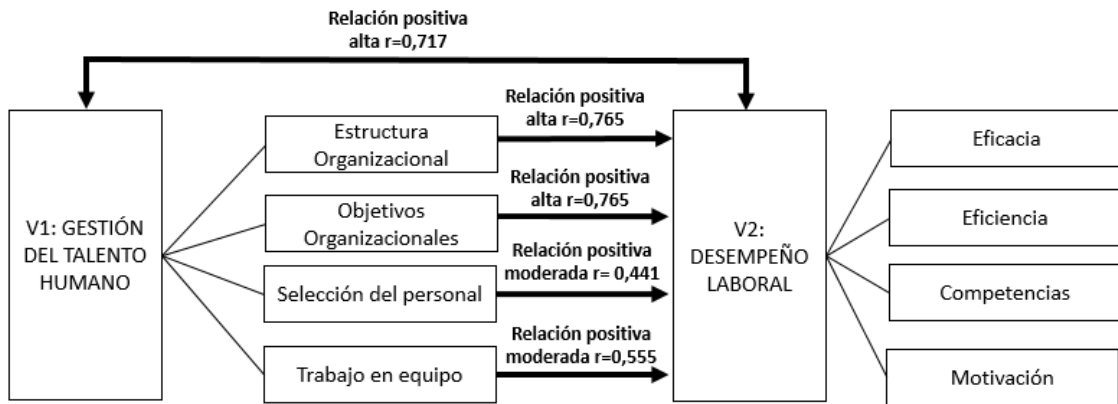


Figura 14. Prueba de hipótesis

Fuente: Elaboración propia

## V. DISCUSIÓN:

En el trabajo que presentó Salah (2016), se pudo hallar que el objetivo que se planteó fue semejante al de esta investigación ya que, ambas buscaron determinar la relación entre las variables “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, pero en diferente ambiente, ya que el investigador al que se citó, realizó su estudio sobre los trabajadores de empresas ubicadas en Al Khobar, Provincia Oriental de Arabia Saudita y la presente investigación utilizó como contexto los trabajadores de una consultoría ambiental ubicado en Los Olivos. La muestra seleccionada por Salah fue de 208 trabajadores, a diferencia de la presente investigación que empleó la muestra de 60 trabajadores, según planilla del área de administración. Respecto a los resultados, Salah (2016) utilizó la prueba de correlación de Pearson, en el cual obtuvo un resultado de 0,001 de significancia bilateral; en la presente investigación se utilizó la prueba estadística de rho de Spearman, en el cual se obtuvo como resultado 0,000 de significancia bilateral. En este caso, se puede concluir, que los resultados que se obtuvieron en la presente investigación son más precisos, a comparación los resultados obtenidos por Salah (2016), probablemente los resultados que se obtuvieron de la muestra que fue recopilada, en el contexto elegido, una empresa de consultoría ambiental, tienden a poseer valores más precisos que las del contexto de Salah (2016), el cual, en un futuro podría ser certificado por otra investigación.

En el trabajo que presentaron Zehir, Gurol, Karaboga y Kole (2016), se pudo hallar que el objetivo que se planteó fue semejante al de la presente investigación, ya que, ambas buscaron determinar la relación entre las variables “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, pero en un distinto contexto, ya que los investigadores que fueron citados, realizaron su estudio sobre los trabajadores de puesto gerenciales de la Universidad Técnica de Yildiz, ubicada en Estambul, provincia de Turquía y la presente investigación utilizó como contexto a los trabajadores de una consultoría ambiental ubicada en Los Olivos. La muestra seleccionada por Zehir, Gurol, Karaboga y Kole fue censal, 297 trabajadores, la presente investigación que tuvo una muestra que fue de 60 trabajadores, según

planilla del área de administración. Respecto a los resultados Zehir, Gurol, Karaboga y Kole (2016) utilizaron la prueba de adecuación de la muestra, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y las pruebas de esfericidad de Bartlett, en el cual obtuvo como resultado 0,001 de significancia bilateral; en la presente investigación se utilizó la prueba estadística de rho de Spearman, en el cual se obtuvo como resultado 0,000 como significancia bilateral. En este caso, se puede concluir, que los resultados que se presentaron en esta investigación son más precisos, a comparación de los resultados obtenidos por Zehir, Gurol, Karaboga y Kole (2016), probablemente los resultados los resultados que se obtuvieron de la muestra que fue recopilada, en el contexto elegido, una empresa de consultoría ambiental, tienden a poseer valores más precisos que Zehir, Gurol, Karaboga y Kole (2016), en el cual, en un futuro podría ser certificado por otra investigación.

En el trabajo que presentó Del Castillo (2016), se pudo hallar que el objetivo fue determinar la relación entre las variables “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, pero en diferente ambiente al de esta investigación, ya que el investigador al que se citó, realizó su estudio sobre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclayo y la presente investigación utilizó como contexto los trabajadores de una consultoría ambiental ubicado en Los Olivos. La muestra seleccionada por Del Castillo fue de 82 trabajadores, a diferencia de la presente investigación que empleó la muestra de 60 trabajadores, según planilla del área de administración. Respecto a los resultados, Del Castillo (2016) utilizó la de significancia bilateral de 0,000; en la presente investigación se utilizó la prueba de estadística de rho de Spearman, en el cual se obtuvo como resultado 0,000 de significancia bilateral. En este caso, se puede concluir que los resultados que se obtuvieron demuestran que al tener un buen manejo de la gestión del talento humano puede mejorar el desempeño de los trabajadores.

En el trabajo que presentó Castañeda (2018), se pudo hallar que el objetivo que se planteó fue semejante al de esta investigación, ya que ambas buscaron determinar la relación de las variables “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, pero en diferente ambiente, ya que el investigador al cual se citó, realizó

su estudio sobre los colaboradores de la Municipalidad Distrital de los Baños Incas y la presente investigación utilizó como contexto a los trabajadores de una consultoría ambiental ubicado en Los Olivos. La muestra seleccionada por Castañeda fue de 364 trabajadores, a diferencia de la presente investigación que empleó una muestra de 60 trabajadores, según planilla del área de administración. Respecto a los resultados de Castañeda (2018) utilizó la prueba de correlación de Pearson, en el cual obtuvo un resultado de 0,000 de significancia bilateral; en la presente investigación se utilizó la prueba estadística de rho de Spearman, en el cual se obtuvo como resultado 0,000 de significancia bilateral. En ambos casos, se puede concluir que, los resultados demuestran que cuentan con un ideal manejo de la gestión del talento humano hacia sus colaboradores, para que mejore su desempeño.

El trabajo que presentó Martínez (2018), se pudo hallar que el objetivo que se planteó fue semejante al de esta investigación, ya que ambas buscaron determinar la relación de las variables “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, pero en diferente contexto, ya que el investigador al cual se citó, realizó su estudio sobre los servidores de la pastelería Miraflores S.A.C. ubicada en el distrito de Miraflores, mientras que, esta investigación utilizó como contexto a los trabajadores de una empresa de consultoría ambiental ubicado en Los Olivos. La muestra seleccionada por Martínez fue de 20 trabajadores, a diferencia de la presente investigación que empleó una muestra de 60 trabajadores, según la planilla del área de administración. Con respecto a los resultados de Martínez (2018) utilizó la prueba de rho de Spearman. En el cual obtuvo un resultado de 0,026 de significancia bilateral; mientras que en la presente investigación se utilizó la prueba estadística de rho de Spearman y en el cual se obtuvo como resultado 0,000 de significancia bilateral, probablemente los resultados que se obtuvieron de la muestra que fue recopilada, en el contexto elegido, una empresa de consultoría ambiental, tienden a poseer valores más precisos que las del contexto de Martínez (2018), el cual, en un futuro podría ser certificado por otra investigación.

En el trabajo que presentaron Pérez y Ruiz (2018), se pudo hallar que el objetivo planteado fue semejante al de esta investigación ya que, ambas buscaron determinar la relación entre las variables “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, pero en diferente ambiente, ya que el investigador al que se citó, realizó su estudio sobre los colaboradores de la empresa Ricsam Ingenieros S.R.L. ubicada en el departamento de Cajamarca y la presente investigación utilizó como contexto a los trabajadores de una empresa de consultoría ambiental ubicado en Los Olivos. La muestra seleccionada por Pérez y Ruiz fue de 20 colaboradores, a diferencia de la presente investigación que empleó la muestra de 60 trabajadores, según planilla del área de administración. Respecto a los resultados, Pérez y Ruiz (2018) utilizaron la prueba estadística no paramétrica para variables,  $d$  de somers, donde obtuvo como resultado de 0.010 de significancia bilateral; en la presente investigación se utilizó la prueba estadística de rho de Spearman y en el cual se obtuvo como resultado 0,000 de significancia bilateral, probablemente los resultados que se obtuvieron de la muestra que fue recopilada, en el contexto elegido, una empresa de consultoría ambiental, tienden a poseer valores más precisos que las del contexto de Pérez y Ruiz (2018), el cual, en un futuro podría ser certificado por otra investigación.

El trabajo que presentó Casma (2015), se pudo hallar que el objetivo planteado fue semejante al de esta investigación ya que, ambas buscaron determinar la relación de las variables “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, pero en distinto contexto, ya que el investigador, al cual se citó, realizó su estudio sobre los trabajadores de la empresa FerroSistemas, ubicado en el distrito de Surco y la presente investigación utilizó como contexto a los trabajadores de una empresa de consultoría ambiental ubicada en Los Olivos. La muestra seleccionada por Casma fue de 84 trabajadores, a diferencia de ésta investigación que empleó la muestra de 60 trabajadores, según planilla del área de administración. Respecto a los resultados, Casma (2015) utilizaron la prueba de correlación de Pearson y en el cual obtuvo como resultado 0,000 de significancia bilateral; en la presente investigación se utilizó la prueba estadística de rho de Spearman y en el cual se obtuvo como resultado 0,000 de significancia bilateral. En ambos casos, se puede concluir que,

los resultados demuestran que cuentan con un ideal manejo de la gestión del talento humano hacia sus colaboradores, para que mejore su desempeño.

En el trabajo que presentó Morales (2016), se pudo hallar que el objetivo planteado fue semejante ya que, ambas buscaron determinar la relación entre las variables “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, pero en diferente ambiente, ya que el investigador al que se citó, realizó su estudio sobre el personal que labora en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias y la presente investigación utilizó como contexto a los trabajadores de una empresa de consultoría ambiental ubicado en Los Olivos. La muestra seleccionada por Morales fue de 152 trabajadores, a diferencia de la presente investigación que empleó la muestra de 60 trabajadores, según planilla del área de administración. Respecto a los resultados, Morales (2016) utilizó la prueba de rho de Spearman, donde obtuvo como resultado 0,000 de significancia bilateral; en la presente investigación también se utilizó la prueba estadística de rho de Spearman y en el cual, se obtuvo como resultado 0,000 de significancia bilateral. En este caso, se puede concluir que los resultados que se obtuvieron demuestran que al tener un buen manejo de la gestión del talento humano puede mejorar el desempeño de los trabajadores.

En el trabajo que fue presentado por Olivo (2017), se pudo encontrar que el objetivo planteado fue semejante al de la presente investigación ya que, ambas buscaron determinar la relación entre las variables “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”, pero en diferentes ambientes, ya que el investigador, al que se citó, realizó su estudio en sobre los trabajadores del I.S.T. El Buen Pastor ubicado en el distrito de Los Olivos y la presente investigación utilizó como contexto a los trabajadores de una empresa de consultoría ambiental ubicado en Los Olivos. La muestra seleccionada por Olivo fue censal, conformada por 106 trabajadores, igualmente a la presente investigación que empleó una muestra censal de 60 trabajadores, según planilla del área de administración. Respecto a los resultados Olivo (2017) utilizó la prueba estadística rho de Spearman y en el cual obtuvo como resultado 0,000 de significancia bilateral, de igual forma en la presente investigación se utilizó la prueba de estadística de rho de Spearman, en el cual se obtuvo como



resultado 0,000 de significancia bilateral. En ambos casos, se puede concluir que, los resultados demuestran que cuentan con un ideal manejo de la gestión del talento humano hacia sus colaboradores, para que mejore su desempeño.

Respecto a los estudios que fueron realizados por Yanza (2018), Flores (2016) y Condori (2018), se pudo analizar que son de enfoque cuantitativo, ya que demuestran que hay una relación entre las variables “gestión del talento humano y desempeño laboral”, esta investigación aporta lo que han propuesto dichos autores, porque analizan las mismas variables con diferente enfoque (cuantitativo), las cuales han llegado a conclusiones similares.

Al respecto, con la teoría revisada, la variable 1 “gestión del talento humano” fue compuesta por las siguientes dimensiones: estructura organizacional, objetivos organizacionales, selección del personal y trabajo en equipo según Vallejo (2016). Los resultados del **análisis descriptivo general** que fue realizado, cuentan con relación con la teoría, ya que los resultados de respuesta de los encuestados fueron altos (estructura organizacional=3.43, objetivos organizacionales=3.43, selección del personal=3.73 y trabajo en equipo=3.55) en la escala de Likert donde 1 fue totalmente en desacuerdo y 5 fue totalmente de acuerdo. De esta forma, el presente estudio sostiene la posición del autor teórico en relación a las dimensiones que componen la variable “gestión del talento humano”.

Al respecto, con la teoría revisada, la variable 2 “desempeño laboral” fue compuesta por las siguientes dimensiones: eficacia, eficiencia, motivación y competencias según Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002). Los resultados del **análisis descriptivo general** que fue realizado, cuentan con relación con la teoría, ya que los resultados de respuesta de los encuestados fueron altos (eficacia=3.43, eficiencia=3.43, motivación=3.78 y competencias=3.43) en la escala de Likert donde 1 fue totalmente en desacuerdo y 5 fue totalmente de acuerdo. De esta forma, el presente estudio sostiene la posición del autor teórico en relación a las dimensiones que componen la variable “desempeño laboral”.

## VI. CONCLUSIONES

Según Lam (2016), las conclusiones son conceptualizaciones deducidas de los resultados, las cuales contribuyen con aportes innovadores y ayudan al estudio que se realizó.

1. La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral de una empresa de consultoría ambiental, ubicada en Los Olivos, 2019; lo cual fue validado a través de la prueba rho de Spearman, con una significancia asintótica bilateral = 0,000)

2. La estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de una empresa de consultoría ambiental ubicada en Los Olivos, 2020; lo cual fue validado a través de la prueba de rho de Spearman, con una significancia asintótica bilateral = 0,000)

3. La selección del personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de una empresa de consultoría ambiental ubicada en Los Olivos, 2020; lo cual fue validado a través de la prueba de rho de Spearman, con una significancia asintótica bilateral = 0,000)

4. El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de una empresa de consultoría ambiental ubicada en Los Olivos, 2020; lo cual fue validado a través de la prueba de rho de Spearman, con una significancia asintótica bilateral = 0,000)

5. La estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de una empresa de consultoría ambiental ubicada en Los Olivos, 2020; lo cual fue validado a través de la prueba de rho de Spearman, con una significancia asintótica bilateral = 0,000)

## VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de investigación se desencadenan de las conclusiones. Va acompañado con el criterio informado, siendo este resultado del análisis de una postura que se estudió, las recomendaciones deben mantener la objetividad y estar fundamentado en la factibilidad y en los principios de pertinencia, deberán preceder del análisis de los hallazgos y están enlazadas en general, con la investigación, según Fuentes (2003). En este aspecto, se numeran las recomendaciones producto de esta investigación.

Se recomienda, a la empresa donde se efectuó la investigación, reforzar la gestión del talento humano, a través de mejoras en la estructura organizacional, con un adecuado procedimiento para la selección del personal, estableciendo metas y objetivos en conjunto, y buscar una mayor cohesión del trabajo en equipo. En visto que, esta investigación logró demostrar que existe una relación positiva alta entre las variables “gestión del talento humano” y “desempeño laboral”; así también, poder ver reflejados los resultados esperados sobre el desempeño laboral en la organización.

Se recomienda a las empresas que son similares, también mejorar la gestión del talento humano, como hemos podido observar, por medio de la prueba de rho de Spearman, es una prueba estadística que mediante la interpretación de sus resultados, ya sea aplicado en diferentes contextos, se puede brindar una solución a diferentes realidades problemáticas con esta propuesta.

A investigadores del campo de gestión de organizaciones y a estudiantes de pregrado y posgrado, se dispone la información completa, que se pudo recopilar en este estudio, de literatura teórica, repercusiones prácticas solucionadas y de los modelos metodológicos que se empleó en este estudio, con el fin que se pueda dar uso para futuras investigaciones. Considerando también la posibilidad que dicho estudio con las variables que presenta pueda generar discusión.

## REFERENCIAS

- Ahmady, G.; Mehrpour, M. y Nikooravesh, A. (2016). Organizational structure. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, (230), 455-462. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816311582>
- Alemán, B., Navarro, O., Suárez, Rosa M., Izquierdo, Y. y Encinas, T. (2018). Motivation in the context of the teaching-learning process in specialties of the Medical Sciences. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1257-1270. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400032&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400032&lng=es&tlng=es).
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias. Estrategia. Desarrollo de personas. Evaluación de 360°*. (3ra edición). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica.
- Alonso, P., Moscoso, S. y Cuadrado, D. (2015). Personnel selection procedures in Spanish small and medium size organizations. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2(31), 19-89. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231340289003.pdf>
- Alpuche, E. y Bernal J. (2015). La Institución y la Organización: un análisis centrado en el actor. *Intersticios sociales*, (10), 1-29. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-49642015000200002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642015000200002&lng=es&tlng=es).
- Álvarez, B., Alfonso, D. y Indacochea, B. (2018). *El desempeño laboral: un problema social de la ciencia*. Dialnet. 2(9), 147-158. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Ander, E. y Aguilar, M. (2001). *Trabajo en equipo*. (1ra edición). México D.F., México: Editorial Progreso.
- Anzola, O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Asprilla, J. (2018). *Elementos de desempeño laboral en el maestro de educación básica*. Dialnet. 26, 233-250. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7082638>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. (1ra edición). Shalom, 2008. Recuperado de <https://es.slideshare.net/ceferinacabrera/libro-metodologia-investigacion-behar-rivero-1>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3era edición). Bogotá, Colombia: Pearson.

- Bocanegra, F. (1999). Bases Metodológicas de la Investigación Científica. Trujillo, Perú: Publiciencia.
- Bouza, A. (2000). *Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud*. Revista Cubana de Salud Pública, 26(1), 50-56. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21400107>
- Cáceres, L. C. y Gallegos, W. L. A. (2018). *Relevance of managerial skills since Arequipian manager's perception*. Contabilidad y Negocios, 26(13), 109-128,143. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2185461008/30005C88C6AD4033PQ/8?accountid=37408>
- Calvo, J., Pelegrín, A. y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es).
- Calvo, M. (2005). *Monitor Sociocultural. Formación Profesional Ocupacional*. (1era. Edición). Sevilla: MAD.
- Camejo, A. y Cejas, M. (2009). Theoretical Approaches to Evaluate Efficiency and Efficacy in Primary Healthcare Services in the Public Sector. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, (1) (21). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18111521008.pdf>
- Carrasco, F. (2019). Diseño, desarrollo e implementación de cursos formativos destinados a la mejora de las competencias laborales de cuidadores de pacientes con demencia. (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, España.
- Casma, C. (2015). Relación de la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral de la empresa FerroSistema, Surco, Lima, 2015. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/963/TM%20CE-A%20C32%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castañeda, D. (2018). Relación de gestión del talento humano con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca, 2018. (Tesis para licenciado). Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14586/Casta%20c3%20b1eda%20Durand%20c%20Dennis%20William.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chaves-Barbosa, E. y Rodríguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE).

Revista Ensayos Pedagógicos, 1(XIII), 71-106. DOI:  
<http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>

Chiavenato I. (2006). *Administración de personal*. (7ma ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (8va edición). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Chiavenato I. (2002). *Gestión del talento humano*. México D.F., México: Mc Graw Hill.

Citroen, C. (2011). The role of information in strategic decision-making. *International Journal of Information Management*. (6)31, 493-501. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401211000235>

Condori, M. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de dirección regional de transportes y comunicaciones Puno, 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7907/Condori\\_Mamani\\_Miriam\\_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7907/Condori_Mamani_Miriam_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cruz, A., Martínez, E, Torres, F. e Hincapié, J. (2018). *Organizational structure, human and collaboration network: determinants of innovation capability in restaurants*. Ad-Minister, (32), 5-28.

Cuentas, S. (2018). La gestión del capital humano en una unidad académica de educación superior. *Scielo Perú*, 27(53). Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-94032018000200004&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-94032018000200004&lng=es&nrm=iso)

Daft R. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional*. (10ma edición). Santa Fe, México: Cengage Learning Editores.

Del Castillo, A. (2016). La gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, 2016. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx#>

Díaz, A. (2009). *Diseño de estadísticos de experimentos*. (2da edición). Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=0x0DW6dNiyAC&pg=PA39&dq=prueba+de+normalidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwifzoaliMTpAhW1LLkGHUnMBH4Q6AEILTAF#v=onepage&q=prueba%20de%20normalidad&f=false>

- Díaz, C., Gutiérrez, H. y Amancio A. (2018). *Absenteeism and job performance in nursing professionals from critical areas*. *Indacochea*, 1(9), 1973-1987. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6510555>
- Erik, A. (24 de junio de 2015). Importancia de la optimización de recursos en la empresa. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-optimizacion-de-recursos-en-la-empresa-ensayo/>
- Espinoza, O. (28 de mayo de 2009). Reflexiones sobre los conceptos de "política", políticas públicas y política educacional. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, (17), 1-13. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2750/275019727008.pdf>
- Estupiñan, O. (2008). Teoría Neoclásica de la administración. Recuperado de: <http://oscar9166.over-blog.es/article-31953746.html>
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. DOI: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fernández-Ríos M. y Sánchez J. (1997). *Eficacia Organizacional, Concepto Desarrollo y Evaluación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Ferro T, María J. (2005). Motivación, expectativas y metas implicadas en el desempeño estudiantil en la clínica odontológica. *Acta Odontológica Venezolana*, 43(1), 50-54. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-63652005000100009&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652005000100009&lng=es&tlng=es).
- Florez, N. (2016). Análisis para mejorar la gestión de talento humano en el desempeño laboral en la empresa Sidelcorsia Cía. Ltda. en la ciudad de Guayaquil en el periodo de junio – diciembre 2015. (Tesis pregrado). Universidad Estatal de Milagro. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2833/1/An%C3%A1lisis%20para%20mejorar%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20la%20empresa%20Sidelcorsia%20c%C3%ADa.%20Ltda.%20En%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20peri.pdf>
- Flórez-Rodríguez, M. (2016). *Selection of human talent in relation to quality of the health services in social enterprises of the state in the departament of Sucre*. *Clio America*, 10(19), 23-30. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1834013416/EB5F9C9A39CC4383PQ/3?accountid=37408>
- Fuentes, C. (2003). *Redacción y presentación de informes*. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 2(11), 75-85. Recuperado

de: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-12592003000200007&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592003000200007&lng=en&tlng=es).

García, F. (2004). El cuestionario, recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios. México D.F., México: Limusa, Noriega Editores.

García, P.; Gatica, M.; Cruz, E.; Luis, K.; Vargas, R.; Hernández, J.; Ramos, V. y Macías, D. (2016). Procesos de reclutamiento y las redes sociales. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(6). Recuperado de <file:///C:/Users/ERVIN/Downloads/Dialnet-ProcesosDeReclutamientoYLasRedesSociales-5523889.pdf>

Grande, E. (2005). Marketing de los servicios. Madrid, España: Esic editorial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=qTBgoZ6WcYC&pg=PA26&dq=bienes+y+servicios+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwithpvg3pvpAhWLG-AKH1GcXaQ6AEIJzAA#v=onepage&q=bienes%20y%20servicios&f=false>

Gelabert, C. (2012). *Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento*. Estudios Gerenciales, 28(123), 133-148. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1282006497?accountid=37408>

Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación. (1ra edición). Tlalnepantla de Baz, México: Red Tercer Milenio S.C.

Grasso, L. (2006). Encuestas, elementos para su diseño y análisis. (1ra edición). Argentina: Encuentro: Grupo Editor.

Hernández, J.; L. J. y S. J. (2011). La evaluación de la persistencia basada en una tarea de aprendizaje adquisición-extinción. *Escritos de Psicología*, 4(1), 25-33. Recuperado en de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1989-38092011000100004&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092011000100004&lng=es&tlng=es).

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta edición). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.

Hernández, V. y Santamaría, N. (2018). *Human talent management model for NGO competencies for disability Fundación Cuesta Holguín*. Guayaquil, 5(4). Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2101295196?accountid=37408>

Herrera, R., Muñoz, F. y Salazar, L. (2017). Diagnosis of Teamwork in Engineering Students in Chile. *Formación universitaria*, 10(5), 49-58. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062017000500006](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062017000500006)



Huertas, R. y Domínguez, R. (2008). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas. (1era edición). Barcelona, España: Economía, Empresa, 4. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=SfG3K8lz52gC&pg=PA174&dq=capacidad+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwik-5L875vpAhUFUt8KHfhaDIQ6AEILzAB#v=onepage&q=capacidad%20definicion&f=false>

La gestión del talento humano en el Perú: una tarea en constante desarrollo (2017, 4 de julio). *Sala de Prensa*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/07/la-gestion-del-talento-humano-en-el-peru-una-tarea-en-constante-desarrollo/>

Lam, R. (2016). *La redacción de un artículo científico*. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia, 32(1), 57-69. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892016000100006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892016000100006&lng=es&tlng=es).

López-Fé y Figueroa (2002). *Persona y profesión. Procedimientos y técnicas de selección y orientación*. (1ra edición). Madrid, España: TEA Ediciones 2002. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=xP4-ZuF0OCUC&pg=PA132&dq=los+candidatos+son+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiLgJrh7ZvpAhWmmeAKHbIDAcQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

Lusthaus, C., Adrien M., Anderson G., Carden F. y Montalván G. (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*. Washington, Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.

Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados, un enfoque aplicado*. (4ta edición). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=PA80&dq=investigaci%C3%B3n+transversal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjQ4fOB5KHIAhVEw1kKHUcPA9oQ6AEIKDAA#v=onepage&q=transversal&f=false>

Marin, K. y Atencio, E. (2008). Proceso académico-administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Revista Omnia*, 3(14), 160-183. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf>

Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 3(36), 181-191. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>

- Martinez, E. (2018). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C. (Tesis de Maestría – MBA). Universidad César Vallejo, Perú.
- Marulanda C., López M., y López F. (2016). La Cultura Organizacional y las Competencias para la Gestión del Conocimiento en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMEs) de Colombia. *Información tecnológica*, 27(6), 03-10. DOI: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642016000600002>
- Mehdibeigi, N.; Dehghani, M. y Yaghoubi, N. (2016). Customer knowledge management and organization's effectiveness: explaining the mediator role of organizational agility. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, (230), 94-103. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816311132>
- Mehdipour, Y. e Yadegarzee, S. (2019). La relación entre la inteligencia cultural y las habilidades de comunicación y la motivación laboral en los gerentes educativos de escuelas secundarias de Zahedan. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (Edición Especial) (93).
- Molina X., Martínez, T., Ares A. y Emil Valmir (2008). La estructura y naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de empresas. Una aplicación al sector cerámico español. (1era. Edición). Bilbao, España: Rubes Editorial.
- Morales, D. (2016). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal que labora en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias – SAMU, 2015. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Oliveira, L. (2016). *Gauging the efficiency of magistrates and of judicial courts in the state of Ceará, Brazil: the system of Eficiencia*. 3(14), 836-257. Recuperado: <https://search.proquest.com/docview/1823371339/7BEBDFDF38B4423PQ/1?acountid=37408>
- Olivo, S. (2017). Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del I.S.T. El Buen Pastor del distrito de Los Olivos, 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://docplayer.es/86620017-Gestion-del-talento-humano-y-el-desempeno-laboral-del-personal-del-i-s-t-el-buen-pastor-del-distrito-de-los-olivos-2016.html>
- Ortiz, D. y Ordoñez, S. (2019). Buenas administración, transparencia y eficiencia: evidencia de los municipios de Colombia. *Revista digital de derecho administrativo*, (21), 179-199.
- Palomino, T. (2015). El trabajador ¿Recurso humano? *Revista Gaceta Laboral*, (3)21, 335-343. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/737/73743964005.pdf>

- Peña, M., Urdaneta, F. y Casanova, Á. (2010). Aproximación al concepto de planificación estratégica agropecuaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(50), 273-293. Recuperado de: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000200006&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000200006&lng=es&tlng=es)
- Pérez, A. y Rodríguez I. (2014). Identidad, imagen y reputación de la empresa: integración de propuestas teóricas para una gestión exitosa. *Cuadernos de Gestión*, (1)14, 97-126. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274330593005.pdf>
- Pérez, F. y Ruiz E. (2018). Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ricsam Ingenieros SRL, Cajamarca, 2018. (Tesis licenciatura). Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14514/P%c3%a9rez%20Urteaga%2c%20Fanny%20Rosa%20-%20Ruiz%20Urteaga%2c%20Ekaterine%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, O., Bermúdez, D., Aldás, J. y Alarcón, M. (2017). *Strategy for the improvement of communication and emotional intelligence in a telecommunication company CNT EP Tungurahua*. *Ecociencia*, 4(5). Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2025787748/F4982BF704A4096PQ/28?accountid=37408>
- Pérez, R. (2010). *Nociones Básicas de Estadística*. (2da edición). España: Universidad de Oviedo. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=0mHWT5Zs7pIC&pg=PA138&dq=muestra+censal+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjoq4CbtJnqAhWGH7kGHdeMC8UQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=muestra%20censal%20definicion&f=false>
- Porcela, Y. (2018). Gestión del talento humano y desempeño laboral en agencias de viajes y turismo de los egresados de la escuela profesional de turismo. (Tesis licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8863/Porcela\\_Quispe\\_Yesica\\_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8863/Porcela_Quispe_Yesica_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reza, M. (2016). Assessing the relationship between teamwork group-level factors and human resource empowerment in the branches of Keshavarzi bank of Tehran. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. (230), 31-38. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816311065>
- Rivadeneira, E. y Silva R. (2017). *Learning based on research in autonomous and team work*. *Negotium*, 38(13), 5-16. Recuperado de:

<https://search.proquest.com/docview/2056745538/917F7D3E53C841D0PQ/2?aaccountid=37408>

Robbins S. y Judge T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15va edición). México: Pearson.

Robledo, P. (2017). Diferencias entre Procesos, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo. Recuperado de: <https://albatian.com/es/blog/diferencias-entre-procesos-procedimientos-e-instrucciones-de-trabajo/>

Salah, A. (2016). The influence of human resources management on the performance of design organizations in Arabia Saudita. (Tesis doctoral). Northcentral University, Estados Unidos de América.

Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. y C., Rubén (2009). *Climate and organizational culture: two essential components in the working productivity*. Scielo. 4(20), 67-75. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004)

Salgado, J. y Cabal A. (2011). *Performance appraisal in the public administration of the principality of Asturias: an analysis of psychometric properties*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 2(27), 75-91. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v27n2/v27n2a1.pdf>.

Santacruz, D. (2007). *El análisis ocupacional como estrategia de cambio en las organizaciones*. Visión Gerencial. 2, 344-358. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876013.pdf>

Santistevan, M. (2016). *The organizational theory: analysis of its approach to a public administration and its difference in a private administration*. Enfoque. 25(14), 127-143. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1857749452/9FA42C65B7584CDAPQ/2?aaccountid=37408>

Schiffman, L. y Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. (8va. Edición). México: Prentice Hall México.

Segredo, A. (2016). *Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano*. Revista Cubana de Salud Pública, 43(1). Recuperado <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/751/810>

Sobalih, A., Ibrahim, Y. y Gabry, G. (2019). *Unlocking the black box: Psychological contract fulfillment as a mediator between HRM practices and job performance*. Procedia. (30), 171-181. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.03.001>

Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. (4ta edición). México: Lumisa. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&dq=proceso+de+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+tamayo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwix4N2yy8\\_pAhXID7kGHXrzDD4Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&dq=proceso+de+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+tamayo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwix4N2yy8_pAhXID7kGHXrzDD4Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false)

- Terrazas-Bañales, F. (2019). *Motivación en estudiantes de música: Orquesta de flautas de la facultad de arte*. Praxis & Saber, 22(10), 271-288. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2265092435/9BFDCFE7F78145B4PQ/3?accountid=37408>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Instituto de Investigaciones. Ecuador: La Caracola Editores, 2015.
- Vera-Barbosa, A., & Blanco-Ariza, A. (2019). *Model for human talent management in service-sector SMEs in Barraquilla, Colombia*, 29(74), 25-44. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>
- Yanza G. (2018). *Gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral en la hostería Andaluza del Cantón Gauno, provincia de Chimborazo*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4709/1/UNACH-EC-FCP-GEST-TUR-2018-0005.pdf>
- Zambrano K. (2004). *Planificación y control de la producción pública*. (7ma edición). Caracas: Lito Formas.
- Zehir, C., Gurol, Y., Karaboga, T. y Kole, M. (2016). *Strategic human resource management and firm performance: the mediating role of entrepreneurial orientation*. Procedia. 235(2016), 372-381. Recuperado: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816315798>

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión del Talento Humano	Vera-Barbosa y Blanco-Ariza (2019) afirman que, la gestión del talento humano permite mejorar el desempeño laboral de los empleados en una organización, a través de estrategias, herramientas y elementos que pertenecen a esta temática, permitiendo una efectiva competitividad en la globalización que se diferenciará.	Vallejo (2016) Es el proceso que desarrolla y persigue alcanzar los objetivos organizacionales, para esto se necesita tener una estructura organizacional y fomentar el trabajo en equipo, seleccionando al personal competente a la vez que se minimiza la rotación del personal.	Estructura Organizacional	Políticas	Likert (5 alternativas)
				Metas	Likert (5 alternativas)
				Cultura Organizacional	Likert (5 alternativas)
			Objetivos Organizacionales	Organización	Likert (5 alternativas)
				Ambiente interno	Likert (5 alternativas)
				Bienes y servicios	Likert (5 alternativas)
			Selección de personal	Puesto de trabajo	Likert (5 alternativas)
				Candidatos	Likert (5 alternativas)
				Capacidad	Likert (5 alternativas)
			Trabajo en equipo	Grupo de personas	Likert (5 alternativas)
				Objetivo Común	Likert (5 alternativas)
				Habilidades	Likert (5 alternativas)
		Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y	Eficacia	Eficaz	Likert (5 alternativas)
				Énfasis en los resultados	Likert (5 alternativas)

Desempeño Laboral	Álvarez, Alfonso e Indacochea (2018), indican que el desempeño laboral, es el medio por el cual el personal fortalece su competitividad, consolidando institucionalmente un ambiente laboral, para así, propiciar una mejora continua de la calidad y desempeño de cada uno de sus trabajadores.	Montalván (2002) Medida en que se satisfacen las necesidades y los requisitos de una empresa y sus empleados, identifica cuatro elementos clave del desempeño laboral: eficacia, eficiencia, motivación y competencias		Optimizar la utilización de los recursos	Likert (5 alternativas)
			Eficiencia	Buenas elecciones	Likert (5 alternativas)
				Instrucciones	Likert (5 alternativas)
				Planificación	Likert (5 alternativas)
			Motivación	Persistencia	Likert (5 alternativas)
				Trabajador	Likert (5 alternativas)
				Dirección	Likert (5 alternativas)
			Competencias	Comportamiento	Likert (5 alternativas)
				Buen desempeño	Likert (5 alternativas)
				Trabajador	Likert (5 alternativas)

## ANEXO 2. Cuestionario

Estimado señor/señora: Se le solicita que responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

Edad:

Sexo:

### INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

1= Totalmente en desacuerdo.

2= En desacuerdo.

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
(VI) Variable Independiente: Gestión del talento humano					
(D1) Dimensión 1: Estructura Organizacional					
1.- La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.					
2.- Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.					
3.- Los valores hace que los trabajadores se sientan identificados con la empresa					
(D2) Dimensión 2: Objetivos Organizacionales					
4.- Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.					
5.- Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.					
6.- Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.					
(D3) Dimensión 3: Selección de personal					
7.- En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.					
8.- Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.					
9.- Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.					
(D4) Dimensión 4: Trabajo en equipo					
10.- La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.					
11.- El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.					
12.- Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.					
(VD) Variable Dependiente: Desempeño Laboral					
(D1) Dimensión 1: Eficacia					
13.- El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.					
14.- Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.					
15.- El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto. Los trabajadores dan el uso adecuado a los recursos que brinda la empresa para que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto.					
(D2) Dimensión 2: Eficiencia					



16.- Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.					
17.- Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.					
18.- La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.					
(D3) Dimensión 3: Motivación					
19.- Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.					
20.- Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.					
21.- Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.					
(D4) Dimensión 4: Competencias					
22.- Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.					
23.- Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.					
24.- Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.					

ANEXO 3. Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA AMBIENTAL, LOS OLIVOS 2019					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		METODOLOGIA
			Variables y Dimensiones	INDICADORES	
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre Estructura Organizacional y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?;</p> <p>¿Qué relación existe</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en una empresa de consultoría ambiental Los Olivos, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre Estructura Organizacional y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019;</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>¿Existe relación entre Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>¿Existe relación entre Estructura Organizacional y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?;</p> <p>¿Existe relación entre Objetivos</p>	<p>V1. <b>Gestión del Talento Humano</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura Organizacional</li> <li>2. Objetivos Organizacionales</li> <li>3. Selección del personal</li> <li>4. Trabajo en equipo</li> </ol> <p>V2. <b>Desempeño Laboral</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eficacia</li> <li>2. Eficiencia</li> <li>3. Motivación</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas</li> <li>• Metas</li> <li>• Cultura organizacional</li> <li>• Organización</li> <li>• Ambiente Interno</li> <li>• Bienes y servicios</li> <li>• Puesto de trabajo</li> <li>• Candidatos</li> <li>• Capacidad</li> <li>• Grupo de personas</li> <li>• Objetivo común</li> <li>• Habilidades</li> <li>• Eficaz</li> </ul>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Estudio: Aplicada</p> <p>Nivel de Estudio: Correlacional</p> <p>Diseño de Estudio: No experimental - Transversal</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Valoración estadístico: Programa estadístico SSPS 26 (versión de español)</p>

<p>entre Objetivos Organizacionales y Desempeño Laboral en una empresa consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?; ¿Qué relación existe entre Selección de Personal y Desempeño Laboral en una empresa consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? y ¿Qué relación existe entre Trabajo en equipo y Desempeño Laboral en una empresa consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p>	<p>determinar la relación que existe entre Objetivos Organizacionales y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019; determinar la relación que existe entre Selección de Personal y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019 y determinar la relación que existe entre Trabajo en Equipo y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019.</p>	<p>Organizacionales y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?; ¿Existe relación entre Selección de Personal y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? y ¿Existe relación entre Trabajo en Equipo y Desempeño Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p>	<p>4. Competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Énfasis en los resultados</li> <li>• Optimizar la utilización de los recursos</li> <li>• Buenas elecciones</li> <li>• Instrucciones</li> <li>• Planificación</li> <li>• Persistencia</li> <li>• Trabajador</li> <li>• Dirección</li> <li>• Comportamiento</li> <li>• Buen desempeño</li> <li>• Trabajador</li> </ul>	
--	---	---	------------------------	---	--

## ANEXO 4. Detalle de la empresa anonimizada

### - **INTRODUCCIÓN**

La empresa, se dedica a brindar el servicio de Gestión Ambiental, en el cual se recoge residuos biocontaminados, especiales a los establecimientos de salud, como por eje. dentales, veterinarias, consultorio, clínicas, hospitales, etc. quienes generan desechos que están contaminados con agentes infecciosos, o que pueden contener con altas concentraciones de microorganismos que son de potencial riesgo para la persona que entre en contacto con dichos residuos; y también el servicio de monitoreo ambiental en agua y aire, como instrumento de gestión ambiental siendo un estudio de impacto ambiental, declaración, etc.; de empresas privadas que deben cumplir sus compromisos ambientales pactados con el estado; como contribución del impacto ambiental en la sociedad.

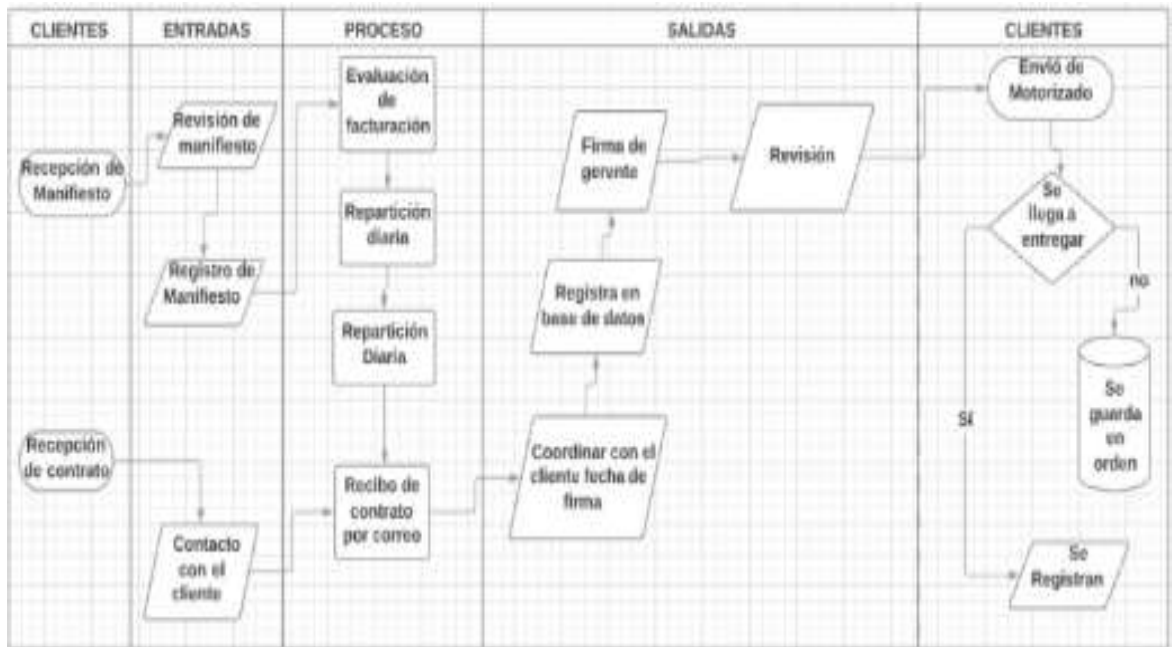
Cuenta con 60 trabajadores, quienes son trabajadores de una empresa de consultoría ambiental. La empresa tiene dos áreas gerenciales, de las cuales se dividen en seis jefaturas: Atención al Cliente, Comercial, Facturación, Medio Ambiente, Recojo de Residuos y Logística.

### - **ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

Misión: Brindar servicios en materia de Gestión Ambiental, Gestión de Residuos Sólidos, Monitoreo Ambiental y Ocupacional, a fin de satisfacer las necesidades de Instituciones Públicas y Privadas, mediante soluciones estratégicas integrales, que maximicen su desempeño y competitividad.

Visión: Ser la empresa líder en Gestión Ambiental, Gestión de Residuos Sólidos, Monitoreo Ambiental y Ocupacional, nacional e internacional: Compromiso con el cuidado ambiental.

### - **PROCESO PRODUCTIVO DE LA EMPRESA**



- **MARCO AXIOLÓGICO (Valores de la empresa):**

**Responsabilidad Social – Ambiental:** La empresa tiene la responsabilidad tanto con nuestros clientes, como con la sociedad para poder contribuir con el cuidado ambiental y cumplir con el compromiso con nuestra comunidad.

**Respeto:** Es algo por lo que se caracteriza a empresa, ya que la siempre muestra el respeto por sus clientes y por sus colaboradores, fomentando dicho valor, a ambas partes tanto de los clientes como nuestros colaboradores, el respeto ayuda a tener un clima laboral adecuado y contar con clientes satisfechos.

**Integridad:** Siendo uno de nuestro valor más importante la integridad es como nuestros clientes nos ven, por ende, nuestro trato hacia ellos es de los mejores siendo así la manera más eficiente mantener la línea del respeto.

**Honestidad:** La empresa a pesar de tener deficiencias en ciertas áreas que tiene, siempre fomenta la honestidad entre sus trabajadores, para que esta manera ellos lo sean con nuestros clientes y evitar quedar mal ante una situación.

Pasión por el servicio: La empresa siempre buscó la identificación de los colaboradores con su trabajo, para poder tener un mejor rendimiento en las diferentes áreas, para ello, se mantiene a los colaboradores motivados, brindándoles capacitaciones, retroalimentación constante para que se sientan identificados con la empresa contando con los equipos y certificados correspondientes, para brindar un mejor servicio más eficiente.

## - **ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL**

### Factores políticos, gubernamentales y legales

Pueden llegar a ser uno de los influyentes, ya que la empresa trabaja mayormente con establecimientos de salud (veterinarias, clínicas, dentales, hospitales, etc.); por ende; según las resoluciones que decreten los municipios, el ministerio de salud, afectará en las actividades de estos establecimiento, por tanto, la empresa debe estar pendiente de las actualizaciones.

### Factores económicos

Factor por el cual se maneja la economía del país, ya que una inestabilidad económica podría poner a la empresa en apuros, porque hay maquinaria que se importa de otros países, si el precio del dólar sube, los costos de traer la maquinaria aumentarían, incluso en la compra de la materia prima.

### Factores sociales

Al ser una empresa dedica a brindar servicios de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional y; ya que, actualmente hay un llamado al cuidado del planeta por el incremento de la contaminación ambiental a nivel mundial, este factor es el más influyente para que la empresa sea reconocida y pueda encontrar más oportunidades de brindar sus servicios, ya que según Ley es obligatorio requerir este tipo de servicio por el bienestar de la comunidad y el medio ambiente.

### Fuerza tecnológica

Se brinda servicio de monitoreo ambiental; por ende, se maneja de manera directa con maquinaria, debido a los avances tecnológicos, salen versiones mejoradas de las maquinarias que ya se tienen, debido a ello la empresa se mantiene al tanto de las innovaciones que hay con respecto a la maquinaria, para que esta manera la competencia no pueda sacar ventaja sobre nosotros.

Fuerza ecológicas y ambientales:

Factores ecológicos

La empresa, tiene un compromiso con el medio ambiente, y trabaja con empresas responsables de eliminar los desechos como operadores finales.

Factores climáticos

Para la empresa, el clima juega un papel importante ya que debido al ambiente húmedo que se vive en Lima, la materia prima en el almacén y las maquinarias tiende a deteriorarse, debido a ello se hace un mantenimiento y revisión cada fin de mes para asegurarse que todo se encuentre en orden.

Identificación de los grupos de interés de la organización:

Todos aquellas personas que están involucradas con la empresa directa o indirectamente; de manera directa tenemos a nuestros proveedores y empresas, los asociados que están al pendiente del crecimiento de la organización.

Pero también tenemos a las personas que están involucradas de manera indirecta, aquellas personas que pueden verse afectadas de cierta manera; ya que, no todos los EE.SS. contratan con un proveedor para el recojo de los residuos.

-

**CADENA DE VALOR:**



## ANÁLISIS DEL MERCADO

El objeto principal de la investigación de mercados es poder determinar, la existencia real de clientes para los servicios que se ofrecerán, la determinación de la cantidad demandada, pero lo que se quiere principalmente es poder saber que tan viable es poder tener una consultora ambiental que trabaje con pequeñas empresas.

Segmentación:

Nos permite conocer el o los mejores mercados hacia cual dirigirnos; ya que, de esta manera se puede tener una mejor idea de lo que se quiere hacer y cómo hacerlo, porque así nos permitirá tener una mejor visión en la demanda que se desea satisfacer.

La segmentación de mercado consiste en encontrar mercados potenciales en un determinado grupo con las características similares,



para así de esta manera se pueda desarrollar una comunicación eficiente para poder satisfacer dicha demanda.

La ventaja de poder segmentar nuestro mercado es que se abre la posibilidad de poder tener un submercado en el cual la empresa pueda tener un mayor impacto y aumentar su cartera de clientes.

## - **ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

**DEMANDA INSATISFECHA:** El servicio de recolección de residuos biocontaminados para los establecimientos de salud es obligatorio; ya que, estos desechan todo tipos de residuos que son un peligro para la salud de la comunidad y deben ser eliminados, para esto deben requerir un servicio especial que los municipios no brindan.

**Producto básico:** Hace referencia a la necesidad que satisface la demanda y la utilidad que tiene (Servicio de recolección de residuos biocontaminados)

**Producto Real:** Se refiere a cómo se brinda el servicio. Eje. Empresa formal que cuenta con todas las autorizaciones y los operarios se encuentran capacitados.

**Producto Aumentado:** Debido al valor agregado que se le da al producto hace que prefieran trabajar con nosotros y no con la competencia. Eje. El precio más bajo del mercado, contratos gratuitos, entrega de manifiestos sin costo y dentro del plazo para su presentación antes DIRIS, etc.

Variables que Afectan a la Demanda:

i. Oligopólica: Otras empresas realizan la disposición en su propia planta de relleno sanitario y entregan los manifiestos en el momento de realizar el servicio de recolección.

ii. La elevación de precios: En este caso la variación de los precios se daría al adquirir más unidades para el transporte de los residuos; por ende, se tendría que contratar más personal para mejorar la calidad de servicio.

iii. Nuevas empresas: haciendo referencia a que pueden entrar nuevas empresas al mercado, con precios más bajos, haciendo que la demanda baje, ya que los clientes buscan precios bajos.

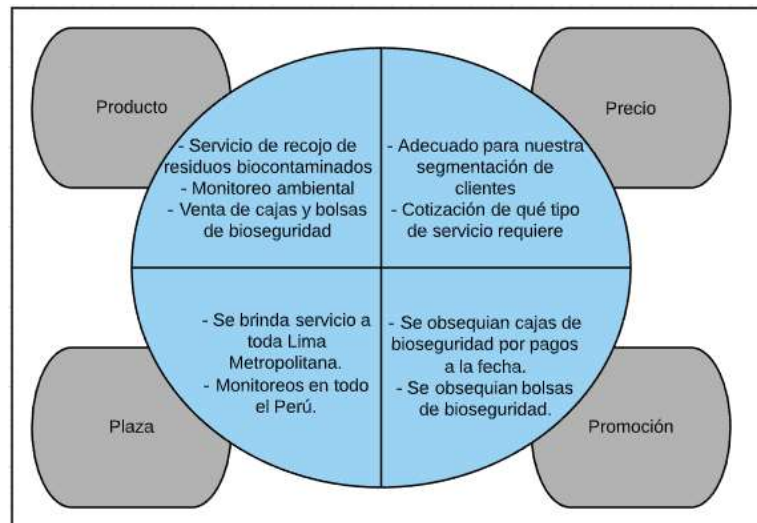
#### - **ANÁLISIS DE LA OFERTA:**

La oferta por el contrario, se refiere a los inmuebles o trabajos que la empresa esté dispuesta a hacer dentro de los cuales son:

- ✓ Servicio de recolección de residuos peligrosos.
- ✓ Monitoreo ambiental.
- ✓ Alquiler de cisternas.
- ✓ Venta de bolsas de bioseguridad.
- ✓ Venta de cajas de bioseguridad.
- ✓ Capacitación medio ambiental.
- ✓ Servicio de recolección de residuos biocontaminados.
- ✓ Realizar plan de manejo ambiental.

#### - **ANÁLISIS DE COMERCIALIZACIÓN:**

Marketing Mix:



- **ANÁLISIS DEL TALENTO HUMANO:**

Proceso de reclutamiento, selección y desarrollo del personal:

En la empresa Golden Consulting, se tiene un proceso de selección mediante el cual, primero se analizan los currículums de los candidatos que desean ser parte de nuestro equipo de trabajo, para ello, se realizan diversos filtros, el primero es revisar sus datos personales, luego son llamados para la entrevista correspondiente; la administradora es la encargada de realizar las entrevistas, luego de una serie de preguntas donde el entrevistado debe demostrar que es apto para el puesto que se requiere, mediante pruebas donde medirá destreza y capacidad, profesional y personal, así como un examen psicotécnico.

Evaluación del desempeño:

La empresa a lo largo de los años tuvo sus aciertos y desaciertos, para ello es importante reconocer y analizar aquellos desaciertos que se tuvieron para poder mejorar y alcanzar las metas, se inicia evaluando a los encargados de las áreas asegurándose que tengan una buena comunicación con sus trabajadores y cumpliendo con los objetivos de sus respectivas áreas, posteriormente haciendo una evaluación a los trabajadores, que cumplan con las normas establecidas por la empresa y mantengan el respeto mutuo con sus compañeros: realizando una evaluación cada trimestre y así tomar decisiones según sean los resultados, para la mejora de la empresa.

## ANEXO 5. Declaratoria de consentimiento informado

Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA AMBIENTAL, LOS OLIVOS, 2019”

La presente investigación es conducida por Cleris Odalis Perea Pomahuacre, estudiante de último año en la Universidad César Vallejo. El objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en una empresa de consultoría ambiental Los Olivos, 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente cinco minutos de su tiempo. Lo que responderá en este cuestionario será evaluado para poder tener resultados estadísticos, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya considerado. La información que se recoja será confidencial y anónimas, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Cleris Odalis Perea Pomahuacre. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es mejorar los índices de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de una empresa de consultoría ambiental.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente cinco minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a la Srta. Odalis Perea, al teléfono anteriormente mencionado.

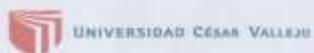
-----

Firma del Participante

-----

Fecha

## ANEXO 6. Ficha de validación de expertos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

*Mgtr. Lic. en Adm. Víctor Hugo Fernández Bodega*

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión del talento humano y desempeño laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Cleris Odalis Perea Pomahuacre

D.N.I: 47871101



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL.**

Nº	Escala	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>			Si	No	Si	No
1	Likert 5	La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.	✓		✓	
2	Likert 5	Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.	✓		✓	
3	Likert 5	Los valores hacen que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.	✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 2: OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>			Si	No	Si	No
4	Likert 5	Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.	✓		✓	
5	Likert 5	Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.	✓		✓	
6	Likert 5	Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.	✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>			Si	No	Si	No
7	Likert 5	En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.	✓		✓	
8	Likert 5	Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.	✓		✓	
9	Likert 5	Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.	✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO</b>			Si	No	Si	No
10	Likert 5	La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.	✓		✓	
11	Likert 5	El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.	✓		✓	
12	Likert 5	Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.	✓		✓	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>			Si	No	Si	No
13	Likert 5	El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.	✓		✓	
14	Likert 5	Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.	✓		✓	
15	Likert 5	El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto.	✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>			Si	No	Si	No
16	Likert 5	Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.	✓		✓	
17	Likert 5	Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.	✓		✓	
18	Likert 5	La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.	✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN</b>			Si	No	Si	No
19	Likert 5	Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.	✓		✓	
20	Likert 5	Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.	✓		✓	



21	Likert 5	Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.	/		/		/	
<b>DIMENSIÓN 4: COMPETENCIAS</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	Likert 5	Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.	/		/		/	
23	Likert 5	Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.	/		/		/	
24	Likert 5	Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.	/		/		/	

Observaciones: *REFORMAR. Item 10.*

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Fernandez Becerra Victor Hugo*

DNI: *94326351*

Especialidad del validador: *Lic. En Adm.*

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

20 de noviembre del 2019

*[Signature]*  
 Mg. Lic. Adm. Víctor H. Fernández Becerra  
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES  
 CLAD REGUC 01824



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Hg. Alba Mayuri Ina

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión del talento humano y desempeño laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Cleris Odalis Perea Pomahuacre

D.N.I: 47871101



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL.**

N°	Escala	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Cantidad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Likert 5	La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.	X		X		X		
2	Likert 5	Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.	X		X		X		
3	Likert 5	Los valores hacen que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
4	Likert 5	Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.	X		X		X		
5	Likert 5	Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.	X		X		X		
6	Likert 5	Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Likert 5	En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.	X		X		X		
8	Likert 5	Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.	X		X		X		
9	Likert 5	Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
10	Likert 5	La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.	X		X		X		
11	Likert 5	El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.	X		X		X		
12	Likert 5	Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.	X		X		X		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Likert 5	El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.	X		X		X		
14	Likert 5	Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.	X		X		X		
15	Likert 5	El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Likert 5	Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.	X		X		X		
17	Likert 5	Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.	X		X		X		
18	Likert 5	La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Likert 5	Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.	X		X		X		
20	Likert 5	Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.	X		X		X		



21	Likert 5	Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: COMPETENCIAS			Si	No	Si	No	Si	No
22	Likert 5	Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.	X		Y		X	
23	Likert 5	Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.	Y		X		X	
24	Likert 5	Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.	X		Y		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CUSA MAYORI ENA

DNI: 02182084

Especialidad del validador: INTEGRA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de noviembre del 2019

## CARTA DE PRESENTACIÓN

*Dr. Aliaga Correa David Fernando,*

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión del talento humano y desempeño laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



Firma

Cleris Odalis Perea Pomahuacre

D.N.I: 47871101





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL.**

Nº	Escala	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Cantidad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Likert 5	La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.	Y		Y		Y		
2	Likert 5	Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.	Y		Y		Y		
3	Likert 5	Los valores hacen que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.	Y		Y		Y		
<b>DIMENSIÓN 2: OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
4	Likert 5	Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.	Y		Y		Y		
5	Likert 5	Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.	Y		Y		Y		
6	Likert 5	Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.	Y		Y		Y		
<b>DIMENSIÓN 3: SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Likert 5	En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.	Y		Y		Y		
8	Likert 5	Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.	Y		Y		Y		
9	Likert 5	Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.	Y		Y		Y		
<b>DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
10	Likert 5	La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.	Y		Y		Y		
11	Likert 5	El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.	Y		Y		Y		
12	Likert 5	Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.	Y		Y		Y		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Likert 5	El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.	Y		Y		Y		
14	Likert 5	Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.	Y		Y		Y		
15	Likert 5	El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto.	Y		Y		Y		
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Likert 5	Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.	Y		Y		Y		
17	Likert 5	Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.	Y		Y		Y		
18	Likert 5	La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.	Y		Y		Y		
<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACION</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Likert 5	Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.	Y		Y		Y		
20	Likert 5	Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.	Y		Y		Y		

21	Likert 5	Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.	X		Y		Y		
<b>DIMENSIÓN 4: COMPETENCIAS</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	Likert 5	Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.	Y		Y		Y		
23	Likert 5	Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.	Y		Y		Y		
24	Likert 5	Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.	Y		Y		Y		

Observaciones: *Sin Observación*

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [  ]    **Aplicable después de corregir** [  ]    **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Dr. PUGA LOPEZ, DAVID FERNANDO*

DNI: *27168879*

Especialidad del validador: *ADMINISTRADOR*

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

*[Firma]*  
*27168879*

*21* de noviembre del 2019

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Carranza Estela Teodoro

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión del talento humano y desempeño laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Cleris Odalis Perea Pomahuacre

D.N.I: 47871101





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL.**

ÍP	Escala	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Likert 5	La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.	✓		✓		✓		
2	Likert 5	Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.	✓		✓		✓		
3	Likert 5	Los valores hacen que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
4	Likert 5	Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.	✓		✓		✓		
5	Likert 5	Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.	✓		✓		✓		
6	Likert 5	Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	Likert 5	En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.	✓		✓		✓		
8	Likert 5	Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.	✓		✓		✓		
9	Likert 5	Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
10	Likert 5	La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.	✓		✓		✓		
11	Likert 5	El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.	✓		✓		✓		
12	Likert 5	Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Likert 5	El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.	✓		✓		✓		
14	Likert 5	Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.	✓		✓		✓		
15	Likert 5	El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	Likert 5	Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.	✓		✓		✓		
17	Likert 5	Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.	✓		✓		✓		
18	Likert 5	La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	Likert 5	Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.	✓		✓		✓		
20	Likert 5	Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.	✓		✓		✓		



21	Likert 5	Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: COMPETENCIAS</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	Likert 5	Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.	✓		✓		✓	
23	Likert 5	Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓	
24	Likert 5	Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.	✓		✓		✓	

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador <sup>Dr/ Mg:</sup> CARRANZO ESTERA TERESA

DNI: 08074405

Especialidad del validador: Gestión de Organización

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de noviembre del 2019

CARTA DE PRESENTACIÓN

*Dr. Vasquez Espinoza Jon Manuel*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión del talento humano y desempeño laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Cleris Odalis Perea Pomahuacre

D.N.I: 47871101



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL.**

N°	Escala	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>									
1	Likert 5	La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.	✓		✓		✓		
2	Likert 5	Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.	✓		✓		✓		
3	Likert 5	Los valores hacen que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>									
4	Likert 5	Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.	✓		✓		✓		
5	Likert 5	Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.	✓		✓		✓		
6	Likert 5	Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>									
7	Likert 5	En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.	✓		✓		✓		
8	Likert 5	Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.	✓		✓		✓		
9	Likert 5	Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO</b>									
10	Likert 5	La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.	✓		✓		✓		
11	Likert 5	El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.	✓		✓		✓		
12	Likert 5	Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>									
13	Likert 5	El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.	✓		✓		✓		
14	Likert 5	Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.	✓		✓		✓		
15	Likert 5	El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>									
16	Likert 5	Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.	✓		✓		✓		
17	Likert 5	Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.	✓		✓		✓		
18	Likert 5	La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN</b>									
19	Likert 5	Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.	✓		✓		✓		
20	Likert 5	Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.	✓		✓		✓		



21	Likert 5	Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 4: COMPETENCIAS</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	Likert 5	Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Likert 5	Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Likert 5	Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Observaciones:**
**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** Dr. Vasquez Espinoza, Juan Manuel.
**DNI:** 09301650
**Especialidad del validador:**
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


  
**Dr. VASQUEZ ESPINOZA, JUAN MANUEL**  
**CORLAD REGUC 23823**

21 de noviembre del 2019

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Carlos Alberto Saenz Samirorio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión del talento humano y desempeño laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Cleris Odalis Perea Pomahuacre

D.N.I: 47871101



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL.**

N°	Escala	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Superficies
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Likert 5	La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.	X		/		/		
2	Likert 5	Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.	/		/		/		
3	Likert 5	Los valores hacen que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
4	Likert 5	Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.	/		/		/		
5	Likert 5	Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.	/		/		/		
6	Likert 5	Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Likert 5	En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.	/		/		/		
8	Likert 5	Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.	/		/		/		
9	Likert 5	Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
10	Likert 5	La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.	/		/		/		
11	Likert 5	El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.	/		/		/		
12	Likert 5	Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.	/		/		/		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Likert 5	El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.	/		/		/		
14	Likert 5	Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.	/		/		/		
15	Likert 5	El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Likert 5	Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.	/		/		/		
17	Likert 5	Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.	/		/		/		
18	Likert 5	La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACION</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Likert 5	Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.	/		/		/		
20	Likert 5	Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.	/		/		/		



21	Likert 5	Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 4: COMPETENCIAS</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	Likert 5	Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Likert 5	Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Likert 5	Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Carbo, Alberto Sotomayor Seminario

DNI: 40339544

Especialidad del validador: Mg. en Administración

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de noviembre del 2019



## CARTA DE PRESENTACIÓN

DR. PEDRO COSCULLUELA CASILLAS

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión del talento humano y desempeño laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Cleris Odalis Perea Pomahuacre

D.N.I: 47871101



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL.**

N°	Escala	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Likert 5	La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.	✓		✓		✓		
2	Likert 5	Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.	✓		✓		✓		
3	Likert 5	Los valores hacen que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
4	Likert 5	Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.	✓		✓		✓		
5	Likert 5	Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.	✓		✓		✓		
6	Likert 5	Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Likert 5	En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.	✓		✓		✓		
8	Likert 5	Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.	✓		✓		✓		
9	Likert 5	Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
10	Likert 5	La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.	✓		✓		✓		
11	Likert 5	El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.	✓		✓		✓		
12	Likert 5	Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Likert 5	El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.	✓		✓		✓		
14	Likert 5	Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.	✓		✓		✓		
15	Likert 5	El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Likert 5	Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.	✓		✓		✓		
17	Likert 5	Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.	✓		✓		✓		
18	Likert 5	La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Likert 5	Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.	✓		✓		✓		
20	Likert 5	Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.	✓		✓		✓		



21	Likert 5	Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: COMPETENCIAS</b>			Si	No	Si	No	Si	No
22	Likert 5	Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.	X		X		X	
23	Likert 5	Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.	X		X		X	
24	Likert 5	Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ...CASTILLA CASILLO PEDRO'

DNI: 09925834

Especialidad del validador: DA - EN ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de noviembre del 2019

## ANEXO 7. Resultados de validez: Aplicabilidad por juicio de expertos

*Tabla 9*  
*Juicio de expertos*

<b>Nº</b>	<b>Experto</b>	<b>Aplicabilidad</b>
<b>01</b>	Mg. Lic. Fernández Bedoya Víctor Hugo	Aplicable después de corrección
<b>02</b>	Mg. Cuba Mayuri Ena	Aplicable
<b>03</b>	Dr. Aliaga Correa David Fernando	Aplicable
<b>04</b>	Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable
<b>05</b>	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
<b>06</b>	Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel	Aplicable
<b>07</b>	Mg. Sarango Seminario Carlos Alberto	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia*

ANEXO 8. Resultado de validez: Cálculo V. de Aiken

Nº de jueces 7

0.99

ÍTEM	CLARIDAD										PERTINENCIA										RELEVANCIA										V.AIKEN GENERAL
	Jueces										Jueces										Jueces										
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	S	v.AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	S	v.AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	S	v.AIKEN				
1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00			
2	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00			
3	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	0	6	0.857	0.95				
4	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
5	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
8	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
9	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
10	0	1	1	1	1	1	1	6	0.8571	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.95				
11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
12	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
13	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
14	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
15	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
16	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
17	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
18	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
19	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
20	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
21	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
22	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	6	0.8571	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.95			
24	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00				

## ANEXO 9. Resultado de validez: Coeficiente de V. de Aiken

ÍTEM	V. DE AIKEN GENERAL
1.- La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.	1.00
2.- Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.	1.00
3.- Los valores hace que los trabajadores se sientan identificados con la empresa	0.95
4.- Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.	1.00
5.- Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.	1.00
6.- Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.	1.00
7.- En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.	1.00
8.- Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.	1.00
9.- Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.	1.00
10.- La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.	0.95
11.- El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.	1.00
12.- Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.	1.00
13.- El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.	1.00
14.- Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.	1.00
15.- El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto. Los trabajadores dan el uso adecuado a los recursos que brinda la empresa para que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto.	1.00
16.- Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.	1.00
17.- Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.	1.00
18.- La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.	1.00
19.- Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.	1.00
20.- Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.	1.00
21.- Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.	1.00
22.- Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.	1.00
23.- Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.	0.95
24.- Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.	1.00

## ANEXO 10. Coeficiente Alfa de Cronbach general, dimensiones e indicadores

*Tabla 10*  
*Coeficiente de Alfa de Cronbach general*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.935	24

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo a la tabla 3, el coeficiente de **Alfa de Cronbach** general es de 0,935, por cuanto es considerado **excelente**, según la valoración de Chaves-Barbosa y Rodríguez-Mendoza (2018).

*Tabla 11*  
*Coeficiente de Alfa de Cronbach por variable*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1. Gestión del talento humano	0,910	12
V2. Desempeño Laboral	0,877	12

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la evaluación del **Coeficiente Alfa de Cronbach**, la variable “gestión del talento humano” tiene un puntaje de 0,910, lo cual es considerado **excelente** y la variable “desempeño laboral” tiene un puntaje de 0,877, lo cual es considerado **bueno**, según la valoración de Chaves-Barbosa y Rodríguez-Mendoza (2018).

*Tabla 12*  
*Coeficiente de Alfa de Cronbach por dimensión*

Dimensiones V1	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1. Estructura organizacional	0,718	3
D2. Objetivos organizacionales	0,718	3
D3. Selección del personal	0,595	3
D4. Trabajo en equipo	0,685	3

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la evaluación del **Coefficiente Alfa de Cronbach**, la dimensión “estructura organizacional” tiene un puntaje de 0,718, lo cual es considerado **aceptable**, la dimensión “objetivos organizacionales” tiene un puntaje de 0,718, lo cual es considerado **aceptable**, la dimensión “selección del personal”, tiene un puntaje de 0,595, lo cual es considerado **pobre** y la dimensión “trabajo en equipo” tiene un puntaje de 0,685, lo cual es considerado **débil**, según la valoración de Chaves-Barbosa y Rodríguez-Mendoza (2018).

*Tabla 13*  
*Coefficiente de Alfa de Cronbach por dimensión*

Dimensiones V2	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1. Eficacia	0,607	3
D2. Eficiencia	0,607	3
D3. Motivación	0,663	3
D4. Competencias	0,718	3

*Fuente: SPSS versión 25*

De acuerdo con la evaluación del **Coefficiente Alfa de Cronbach**, la dimensión “eficacia” tiene un puntaje de 0,607, lo cual es considerado **débil**, la dimensión “eficiencia” tiene un puntaje de 0,607, lo cual es considerado **débil**, la dimensión “motivación”, tiene un puntaje de 0,663, lo cual es considerado **débil** y la dimensión “competencias” tiene un puntaje de 0,718, lo cual es considerado **aceptable**, según la valoración de Chaves-Barbosa y Rodríguez-Mendoza (2018).



ANEXO 11. Resultados de fiabilidad: Coeficientes de dos mitades de Guttman

*Tabla 14*  
*Coeficiente de dos mitades de Guttman general*

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0.910
		N de elementos	12 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	0.877
		N de elementos	12 <sup>b</sup>
N total de elementos			24
Correlación entre formularios			0.721
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0.838
	Longitud desigual		0.838
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0.835

*Fuente: SPSS versión 25*

De acuerdo con la evaluación del **Coeficiente de dos mitades de Guttman**, la variable 1 “gestión del talento humano” y la variable 2 “desempeño laboral” tienen un puntaje de 0,835, lo cual es considerado **bueno**, según la valoración de Chaves-Barbosa y Rodríguez-Mendoza (2018).

ANEXO 12. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de Alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

*Tabla 15*

*Coeficiente de Alfa de Cronbach General si se elimina algún elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.	80.83	383.090	0.723	0.930
2.- Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.	80.72	393.901	0.633	0.931
3.- Los valores hace que los trabajadores se sientan identificados con la empresa	80.65	388.333	0.786	0.929
4.- Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.	80.83	383.090	0.723	0.930
5.- Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.	80.72	393.901	0.633	0.931
6.- Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.	80.65	388.333	0.786	0.929
7.- En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.	80.33	403.718	0.462	0.934
8.- Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.	80.48	391.915	0.635	0.931
9.- Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.	80.35	397.486	0.637	0.932
10.- La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.	80.15	403.689	0.490	0.933
11.- El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.	80.80	399.858	0.540	0.933
12.- Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.	80.77	399.843	0.466	0.934

13.- El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.	80.62	396.715	0.566	0.932
14.- Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.	80.78	403.868	0.461	0.934
15.- El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto. Los trabajadores dan el uso adecuado a los recursos que brinda la empresa para que se cumplan las actividades determinadas de	80.72	398.749	0.564	0.932
16.- Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.	80.62	396.715	0.566	0.932
17.- Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.	80.78	403.868	0.461	0.934
18.- La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.	80.72	398.749	0.564	0.932
19.- Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.	80.08	412.078	0.339	0.935
20.- Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.	80.60	398.753	0.499	0.934
21.- Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.	80.28	405.901	0.493	0.933
22.- Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.	80.83	383.090	0.723	0.930
23.- Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.	80.72	393.901	0.633	0.931
24.- Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.	80.65	388.333	0.786	0.929

Fuente: SPSS versión





48	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4		
49	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	3	5	3	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
50	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
51	2	5	2	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4		
53	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
54	5	2	5	5	2	5	2	5	4	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	4	5	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
55	5	3	4	5	3	4	5	2	3	5	2	4	5	3	4	5	3	4	5	2	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	5	1	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
58	5	4	2	5	4	2	5	4	4	4	2	1	4	2	3	4	2	3	5	2	3	5	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	1	4	4	5	2	4	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	3	

## ANEXO 14. Resultados descriptivos por ítem

*Tabla 16*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 1: La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	21.7	21.7	21.7
	En desacuerdo	9	15.0	15.0	36.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.3	8.3	45.0
	De acuerdo	14	23.3	23.3	68.3
	Totalmente de acuerdo	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 10 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 1: La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos”, 13 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 9 en desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14 de acuerdo y 19 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 21.7%, 15%, 8,3%, 23,3% y 31,7% de la muestra respectivamente.

*Tabla 17*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 2: Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	11.7	11.7	11.7
	En desacuerdo	13	21.7	21.7	33.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5.0	5.0	38.3
	De acuerdo	23	38.3	38.3	76.7
	Totalmente de acuerdo	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuentes: SPSS versión 25*

Según la Tabla 11 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 2: Las metas dirigen las acciones y proporcionan un objetivo a la organización”, 7 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 13 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni

en desacuerdo, 23 de acuerdo y 14 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 11.7%, 21.7%, 5.0%, 38.3% y 23.3% de la muestra respectivamente.

*Tabla 18*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 3: Los valores hace que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	8.3	8.3	8.3
	En desacuerdo	14	23.3	23.3	31.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3.3	3.3	35.0
	De acuerdo	26	43.3	43.3	78.3
	Totalmente de acuerdo	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 12 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 3: Los valores hace que los trabajadores se sientan identificados con la empresa”, 5 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 14 en desacuerdo, 2 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26 de acuerdo y 13 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 8.3%, 23.3%, 3.3%, 43.4% y 21.7% de la muestra respectivamente.

*Tabla 19*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 4: Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	21.7	21.7	21.7
	En desacuerdo	9	15.0	15.0	36.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.3	8.3	45.0
	De acuerdo	14	23.3	23.3	68.3
	Totalmente de acuerdo	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 13 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 4: Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas”, 13 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 9 en



desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14 de acuerdo y 19 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 21.7%, 15.0%, 8.3%, 23.3% y 31.7% de la muestra respectivamente.

*Tabla 20*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 5: Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	11.7	11.7	11.7
	En desacuerdo	13	21.7	21.7	33.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5.0	5.0	38.3
	De acuerdo	23	38.3	38.3	76.7
	Totalmente de acuerdo	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

Según la Tabla 14 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 5: Contar con un buen ambiente laboral mejorará el desempeño de los trabajadores”, 7 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 13 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 23 de acuerdo y 14 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 11.7%, 21.7%, 5.0%, 38.3% y 23.3% de la muestra respectivamente.

*Tabla 21*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 6: Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	8.3	8.3	8.3
	En desacuerdo	14	23.3	23.3	31.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3.3	3.3	35.0
	De acuerdo	26	43.3	43.3	78.3
	Totalmente de acuerdo	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25

Según la Tabla 15 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 6: Contar con una buena calidad de bienes y servicios se cumplirá con las expectativas de los clientes”, 5 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 14 en

desacuerdo, 2 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26 de acuerdo y 13 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 8.3%, 23.3%, 3.3%, 43.3% y 21.7% de la muestra respectivamente.

*Tabla 22*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 7: En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	10.0	10.0	10.0
	En desacuerdo	6	10.0	10.0	20.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10.0	10.0	30.0
	De acuerdo	19	31.7	31.7	61.7
	Totalmente de acuerdo	23	38.3	38.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 16 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 7: En el puesto de trabajo se desarrollan las actividades con los medios necesarios por parte de los trabajadores.”, 6 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 6 en desacuerdo, 6 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 19 de acuerdo y 23 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 10.0%, 10.0%, 10.0%, 31.7% y 38.3% de la muestra respectivamente.

*Tabla 23*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 8: Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	13.3	13.3	13.3
	En desacuerdo	9	15.0	15.0	28.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1.7	1.7	30.0
	De acuerdo	21	35.0	35.0	65.0
	Totalmente de acuerdo	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 17 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 8: Los candidatos son evaluados para saber si cumplen el perfil requerido”, 8 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 9 en desacuerdo, 1 ni de acuerdo ni en

desacuerdo, 21 de acuerdo y 21 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 13.3%, 15.0%, 1.7%, 35.0% y 35.0% de la muestra respectivamente.

**Tabla 24**

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 9: Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	10.0	10.0	10.0
	En desacuerdo	4	6.7	6.7	16.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.3	8.3	25.0
	De acuerdo	28	46.7	46.7	71.7
	Totalmente de acuerdo	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 17 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 9: Si los trabajadores cuentan con la capacidad requerida se cumplirán con los objetivos establecidos”, 6 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 5 en desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 28 de acuerdo y 17 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 10.0%, 6.7%, 8.3%, 46.7% y 28.3% de la muestra respectivamente.

**Tabla 25**

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 10: La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	8.3	8.3	8.3
	En desacuerdo	6	10.0	10.0	18.3
	De acuerdo	24	40.0	40.0	58.3
	Totalmente de acuerdo	25	41.7	41.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 18 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 10: La empresa cuenta con personal que trabaja en equipo, optimizando las tareas”, 5 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 6 en desacuerdo, 24 de acuerdo y 25 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 8.3%, 10.0%, 40.0%, 46.7% y 41.7% de la muestra respectivamente.

*Tabla 26*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 11: El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	6.7	6.7	6.7
	En desacuerdo	17	28.3	28.3	35.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	18.3	18.3	53.3
	De acuerdo	12	20.0	20.0	73.3
	Totalmente de acuerdo	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 19 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 11: El personal trabaja en conjunto para poder lograr un objetivo en común”, 4 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 17 en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12 de acuerdo y 16 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 6.7%, 28.3%, 18.3%, 20.0% y 26.7% de la muestra respectivamente.

*Tabla 27*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 12: Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	13.3	13.3	13.3
	En desacuerdo	17	28.3	28.3	41.7
	De acuerdo	16	26.7	26.7	68.3
	Totalmente de acuerdo	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 20 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 12: Contar con trabajadores con habilidades de mejora y así podrán enfrentar los desafíos del día a día”, 8 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 17 en desacuerdo, 16 de acuerdo y 19 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 13.3%, 28.3%, 26.7% y 31.7% de la muestra respectivamente.

*Tabla 28*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 13: El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	11.7	11.7	11.7
	En desacuerdo	11	18.3	18.3	30.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.3	8.3	38.3
	De acuerdo	19	31.7	31.7	70.0
	Totalmente de acuerdo	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 21 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 13: El buen desenvolvimiento de los trabajadores ayudará a ejercer un resultado eficaz”, 7 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 11 en desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 19 de acuerdo y 18 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 11.7%, 18.3%, 8.3%, 31.7% y 30.0% de la muestra respectivamente.

*Tabla 29*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 14: Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	11.7	11.7	11.7
	En desacuerdo	13	21.7	21.7	33.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6.7	6.7	40.0
	De acuerdo	25	41.7	41.7	81.7
	Totalmente de acuerdo	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 22 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 14: Al dar la importancia adecuada a cada logro obtenido se encontrará formas de mejorar los procesos”, 7 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 13 en desacuerdo, 4 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 25 de acuerdo y 11 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 11.7%, 21.7%, 6.7%, 41.7% y 18.3% de la muestra respectivamente.

*Tabla 30*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 15: El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	11.7	11.7	11.7
	En desacuerdo	11	18.3	18.3	30.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.3	8.3	38.3
	De acuerdo	25	41.7	41.7	80.0
	Totalmente de acuerdo	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 23 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 15: El uso adecuado de los recursos que brinda la empresa permitirá que se cumplan las actividades determinadas de cada puesto”, 7 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 11 en desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 25 de acuerdo y 12 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 11.7%, 18.3%, 8.3%, 41.7% y 20% de la muestra respectivamente.

*Tabla 31*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 16: Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	11.7	11.7	11.7
	En desacuerdo	11	18.3	18.3	30.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.3	8.3	38.3
	De acuerdo	19	31.7	31.7	70.0
	Totalmente de acuerdo	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 24 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 16: Las buenas decisiones están basadas en un análisis previo para identificar posibles riesgos”, 7 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 11 en desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 19 de acuerdo y 18 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 11.7%, 18.3%, 8.3%, 31.7% y 30.0% de la muestra respectivamente.

*Tabla 32*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 17: Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	11.7	11.7	11.7
	En desacuerdo	13	21.7	21.7	33.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6.7	6.7	40.0
	De acuerdo	25	41.7	41.7	81.7
	Totalmente de acuerdo	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 25 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 16: Seguir las instrucciones de manera adecuada facilitará realizar las funciones de manera eficiente”, 7 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 13 en desacuerdo, 4 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 25 de acuerdo y 11 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 11.7%, 21.7%, 6.7%, 41.7% y 18.3% de la muestra respectivamente.

*Tabla 33*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 18: La planificación es fundamental para poder definir los objetivos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	11.7	11.7	11.7
	En desacuerdo	11	18.3	18.3	30.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.3	8.3	38.3
	De acuerdo	25	41.7	41.7	80.0
	Totalmente de acuerdo	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Versión: SPSS versión 25*

Según la Tabla 26 “Estadísticos descriptivos para la pregunta 16: La planificación es fundamental para poder definir los objetivos”, 7 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 11 en desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 25 de acuerdo y 12 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 11.7%, 18.3%, 8.3%, 41.7% y 20.0% de la muestra respectivamente.

**Tabla 34**

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 19: Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	6.7	6.7	6.7
	En desacuerdo	5	8.3	8.3	15.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5.0	5.0	20.0
	De acuerdo	21	35.0	35.0	55.0
	Totalmente de acuerdo	27	45.0	45.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 27 “Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio”, 4 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 5 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 21 de acuerdo y 27 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 6.7%, 8.3%, 5.0%, 35.0% y 45.0% de la muestra respectivamente.

**Tabla 35**

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 20: Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	15.0	15.0	15.0
	En desacuerdo	10	16.7	16.7	31.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1.7	1.7	33.3
	De acuerdo	21	35.0	35.0	68.3
	Totalmente de acuerdo	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 28 “Los trabajadores motivados cumplirán con responsabilidad sus actividades”, 9 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 10 en desacuerdo, 1 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 21 de acuerdo y 19 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 15.0%, 16.7%, 1.7%, 35.0% y 31.7% de la muestra respectivamente.



*Tabla 36*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 21: Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	6.7	6.7	6.7
	En desacuerdo	5	8.3	8.3	15.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10.0	10.0	25.0
	De acuerdo	27	45.0	45.0	70.0
	Totalmente de acuerdo	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 29 “Los gerentes toman las decisiones correctas con responsabilidad y liderazgo para cumplir los objetivos de la organización”, 4 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 5 en desacuerdo, 6 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27 de acuerdo y 18 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 6.7%, 8.3%, 10.0%, 45.0% y 30.0% de la muestra respectivamente.

*Tabla 37*

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 22: Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	21.7	21.7	21.7
	En desacuerdo	9	15.0	15.0	36.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.3	8.3	45.0
	De acuerdo	14	23.3	23.3	68.3
	Totalmente de acuerdo	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 30 “Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización”, 13 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 9 en desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14 de acuerdo y 19 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 21.7%, 15.0%, 8.3%, 23.3% y 31.7% de la muestra respectivamente.

**Tabla 38**

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 23: Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	11.7	11.7	11.7
	En desacuerdo	13	21.7	21.7	33.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5.0	5.0	38.3
	De acuerdo	23	38.3	38.3	76.7
	Totalmente de acuerdo	14	23.3	23.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 31 “Los trabajadores son evaluados para contar con un mejor desempeño en su puesto de trabajo”, 7 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 13 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 23 de acuerdo y 14 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 11,7%, 21.7%, 5.0%, 38.3% y 23.3% de la muestra respectivamente.

**Tabla 39**

*Estadísticos descriptivos para la pregunta 24: Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	8.3	8.3	8.3
	En desacuerdo	14	23.3	23.3	31.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3.3	3.3	35.0
	De acuerdo	26	43.3	43.3	78.3
	Totalmente de acuerdo	13	21.7	21.7	100.0
Total		60	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS versión 25*

Según la Tabla 32 “Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con las expectativas de sus jefes”, 5 encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 14 en desacuerdo, 2 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26 de acuerdo y 13 totalmente de acuerdo; estos resultados corresponden al 8.3%, 23.3%, 3.3%, 43.3% y 21.7% de la muestra respectivamente.

## ANEXO 16. Diapositivas de defensa de tesis

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**TESIS**

Gestión del talento humano y desempeño laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019.

**PRESENTADO POR**  
Perea Pomahuacre, Cleris Odalis

**ASESOR**  
Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión de Organizaciones

Lima, Perú

AÑO 2020


---

### REALIDAD PROBLEMÁTICA

En el Perú actualmente existen diferentes empresas, que debido a que no cuentan una adecuada gestión de su talento humano, el desempeño laboral no es óptimo para que puedan desarrollar sus actividades de una manera efectiva, con el presente estudio se buscó dar mayor relevancia al talento humano, para que las organizaciones cuenten con mejores resultados y alcancen sus objetivos.




011 503 02 | Ciudad Universitaria | Calle Universidad César Vallejo 1001  
Avenida 1 de Octubre | Lima 15004 | Perú | www.cv.edu.pe

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# I. INTRODUCCIÓN

---


 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### REALIDAD PROBLEMÁTICA

En el entorno internacional, evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano del Centro Especializado Ambulatorio de Cienfuegos, dada la Revista Cubana de Salud Pública, en enero del 2015.

En el ámbito nacional, dado en la revista Sala de Prensa, noticias y novedades de la Universidad ESAN (2017), por Susan Carol Cuentas Martel; La gestión del talento humano en el Perú: una tarea en constante desarrollo, observó dos grandes tendencias en el país.

En el ámbito local, dada en la revista científica Cuentas (2018): la gestión del capital humano en una unidad académica de educación superior, en este artículo se analizó las estrategias de la gestión del capital humano.



011 503 02 | Ciudad Universitaria | Calle Universidad César Vallejo 1001  
Avenida 1 de Octubre | Lima 15004 | Perú | www.cv.edu.pe

## FORMULACIÓN DEL PROBLEMA



## OBJETIVOS



## JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO



## HIPÓTESIS



TRABAJOS PREVIOS



**Salah (2016)**

"La influencia de la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral de las organizaciones en Arabia Saudita"



**Flores (2016)**

"Análisis para mejorar la gestión del talento humano en el desempeño laboral de la empresa Siderca S.A. S.A. en la ciudad de Guayaquil en el periodo junio, diciembre 2015"



**Zahid, Gurul, Karaboga y Kole (2016)**

"Gestión estratégica de la gestión del talento humano y el desempeño laboral: el papel mediador de la orientación empresarial"



**Condori (2018) / Puno**

"Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2017"



**Yanza (2018)**

"Gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral en la hacienda Andelasi del Cantón Guano, provincia de Chimborazo"



**Pérez y Ruiz (2018) / Cajamarca**

"Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ricium Ingeniería SRL, Cajamarca, 2018"

II. MARCO TEÓRICO

TRABAJOS PREVIOS



**Castañeda (2018) / Cajamarca**

"Relación de gestión del talento humano con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca, 2018"



**Casma (2015) / Surco**

"Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa FeroSistemas, Surco, Lima, 2015"



**Del Castillo (2016) / Chocacayo**

"La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chocacayo"



**Morales (2016) / Lima**

"Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal que labora en el Sistema de Atención Móvil de Ugaritech - SANU 2015"



**Martínez (2018) / Miraflores**

"Gestión del talento humano y desempeño laboral en la pastelería Adoptions S.A.C."



**Olivo (2017) / Los Olivos**

"Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del I.E.T. El Buen Pastor del distrito de Los Olivos, 2016"

V1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



## V2. DESEMPEÑO LABORAL



INSTITUTO TECNOLÓGICO Y UNIVERSITARIO DE CALABAZA DE GUAYMAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS

### Dimensiones V1:

- Selección de personal
- Trabajo en equipo
- Estructura organizacional
- Objetivo organizacionales

### Dimensiones V2:

- Eficiencia
- Eficacia
- Motivación
- Competencias

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y UNIVERSITARIO DE CALABAZA DE GUAYMAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULOS GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA AMBIENTAL, LOS OLIVOS 2019				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	REPORTES	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES Variables y Dimensiones	INDICADORES
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre Gerencia del Talento Humano y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p> <p><b>Problema específico:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre Estructuras Organizacional y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? ¿Qué relación existe entre Objetivos Organizacional y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el gestión del Talento Humano con el desarrollo laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre Estructuras Organizacional y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019. ¿Qué relación existe entre Estructuras Organizacional y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p> <p>Determinar la relación que existe entre Estructuras Organizacional y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019.</p>	<p><b>Reportes General:</b></p> <p>¿Existe relación entre Gerencia del Talento Humano y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p> <p><b>Reportes específicos:</b></p> <p>¿Existe relación entre Estructuras Organizacional y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? ¿Existe relación entre Estructuras Organizacional y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p>	<p><b>V1. Gerencia del Talento Humano</b></p> <p>1. Estructuras Organizacional</p> <p>2. Objetivos Organizacional</p> <p>3. Selección del personal</p> <p>4. Trabajo en equipo</p> <p><b>V2. Desarrollo Laboral</b></p> <p>1. Eficiencia</p> <p>2. Eficacia</p> <p>3. Motivación</p> <p>4. Competencias</p>	<p>Indicador Cuantitativo</p> <p>Tipos de Escala: Ordinal</p> <p>Nivel de Estudio: Cuantitativo</p> <p>Uso de Escala: No experimental - Transversal</p> <p>Instrumento: Encuestas</p> <p>Validación estadística: Pruebas estadísticas (ANCOVA de un factor)</p>

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y UNIVERSITARIO DE CALABAZA DE GUAYMAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS

<p>una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? ¿Qué relación existe entre Estructuras Organizacional y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? ¿Qué relación existe entre Trabajo en equipo y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p>	<p>que existe entre Estructuras Organizacional y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? ¿Qué relación existe entre Estructuras Organizacional y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? ¿Qué relación existe entre Trabajo en equipo y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p>	<p>una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? ¿Qué relación existe entre Estructuras Organizacional y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019? ¿Qué relación existe entre Trabajo en equipo y Desarrollo Laboral en una empresa de consultoría ambiental, Los Olivos, 2019?</p>	<p>Optimizar la utilización de los recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de datos</li> <li>• Subestructuras</li> <li>• Planificación</li> <li>• Permisos</li> <li>• Trabajo</li> <li>• Dirección</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Base de desarrollo</li> <li>• Trabajo</li> </ul>
---	---	---	---



### III. METODOLOGÍA

### POBLACIÓN Y MUESTRA



Área	Nº
Área de Gerencia	8
Área Atención al Cliente	10
Área de Facturación	2
Área Comercial	8
Área de Contratos	4
Área OMA	10
Área de Recojo de Residuos	10
Área de Logística	8
Total	60 trabajadores

Fuente: Plantilla

La muestra fue censal, ya que, tiene la misma cantidad que la población que es de 60 trabajadores.

### DISEÑO DE INVESTIGACIÓN



**TIPO.** Aplicada, aplicar la información recopilada.

**ENFOQUE.** Cuantitativo, es secuencial y probatorio.

**NIVEL.** Descriptivo - Relacional, busca la relación entre variables. Descripción, interpretación y análisis de resultados.

**DISEÑO.** No experimental, no se manipula a las variables.

**COORTE.** Transversal, se recopila la información una sola vez.

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.



## V. DE AIKEN

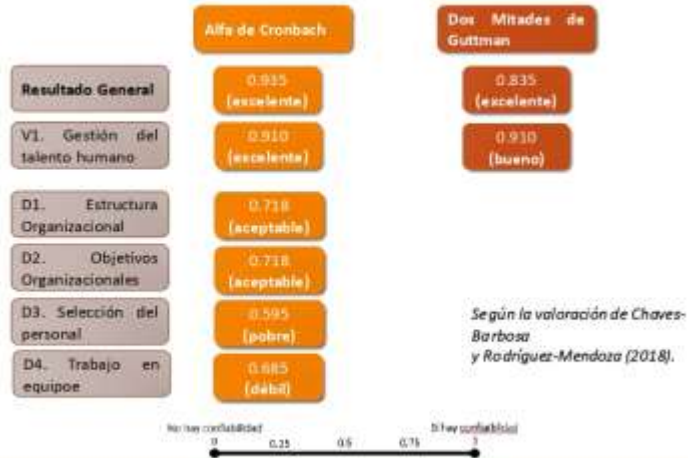
En cuanto a la validez, esta se determinó a través de juicio de expertos. El resultado fue de 0.99, medición del cuestionario.

N°	Experto	Aplicabilidad
01	Mg. Lic. Fernández Bedoya Victor Hugo	Aplicable después de corrección
02	Mg. Cuba <b>Mayuri Ena</b>	Aplicable
03	Dr. Aliaga Correa David Fernando	Aplicable
04	Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable
05	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
06	Dr. Vázquez Espinoza Juan Manuel	Aplicable
07	Mg. Sarango Semmario Carlos Alberto	Aplicable

## RESULTADOS DE VALIDEZ: CALCULO V. DE AIKEN

$V_v = \frac{V_v - P}{D - P}$   
 Donde:  
 Vv = Valoración de la  
 P = Promedio de P  
 D = Desviación Estándar  
 Vv = Valoración de la  
 P = Promedio de P  
 D = Desviación Estándar

## ALFA DE CRONBACH Y DOS MITADES DE GUTTMAN



## ALFA DE CRONBACH





## IV. RESULTADOS

### Estadísticos descriptivos generales

N	Nombre	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Estándar		Valores
					Estándar	Cuadrado	
10	1- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	1	5	3,22	0,97	1,00	1,97
10	2- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	1	5	3,22	0,97	1,00	1,97
10	3- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	1	5	3,22	0,97	1,00	1,97
10	4- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	1	5	3,22	0,97	1,00	1,97
10	5- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	1	5	3,22	0,97	1,00	1,97
10	6- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	1	5	3,22	0,97	1,00	1,97
10	7- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	1	5	3,22	0,97	1,00	1,97
10	8- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	1	5	3,22	0,97	1,00	1,97
10	9- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	1	5	3,22	0,97	1,00	1,97
10	10- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	1	5	3,22	0,97	1,00	1,97

## PRUEBA DE NORMALIDAD: KOLMOGOROV-SMIRNOV

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

N	Media	Desv. Estándar	Gección	Desemp	Estructura	Objetivos	Selecció	Trabajo	Eficiencia	Eficiencia	Medio	Compet
			del talento	eño	Organizac	Organizac	onal	n del	en	a	ción	ción
			Humanos	Laboral	onal	ional	personal	en	Equi	Equi	Equi	Equi
			60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pruebas de normalidad <sup>a,b</sup>	3,52	0,967	3,43	3,43	3,75	3,55	3,43	3,43	3,76	3,43	3,43	3,43
	1,317	0,967	1,212	1,212	1,123	1,032	1,066	1,066	0,983	0,983	1,212	1,212
Máximo	0,299	0,277	0,297	0,297	0,343	0,288	0,298	0,298	0,320	0,320	0,297	0,297
Diferencia	0,217	0,208	0,151	0,153	0,180	0,181	0,188	0,188	0,188	0,214	0,153	0,153
Positiva	-0,299	-0,277	-0,297	-0,297	-0,343	-0,288	-0,298	-0,298	-0,320	-0,320	-0,297	-0,297
Negativa	0,299	0,277	0,297	0,297	0,343	0,288	0,298	0,298	0,320	0,320	0,297	0,297
Estadístico de prueba	0,299	0,277	0,297	0,297	0,343	0,288	0,298	0,298	0,320	0,320	0,297	0,297
Sig. asintótica bilateral	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente: SPSS versión 25

Si la sig. asintótica (bilateral) es menor a 0,05, los datos no son normales; por lo tanto, la variable 1 no contiene datos normales puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000, por otro lado, la variable 2 tampoco presentó características normales, puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000.

11- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	10	4	5	3,50	0,97	1,00	1,97
12- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	10	4	5	3,50	0,97	1,00	1,97
13- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	10	4	5	3,50	0,97	1,00	1,97
14- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	10	4	5	3,50	0,97	1,00	1,97
15- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	10	4	5	3,50	0,97	1,00	1,97
16- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	10	4	5	3,50	0,97	1,00	1,97
17- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	10	4	5	3,50	0,97	1,00	1,97
18- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	10	4	5	3,50	0,97	1,00	1,97
19- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	10	4	5	3,50	0,97	1,00	1,97
20- ¿CÓMO CALIFICARÍA SU GRADO DE SÍNTOMA PARA CALIFICAR SU ENTREGA Y ENTREGA DE SERVICIOS?	10	4	5	3,50	0,97	1,00	1,97

22 - Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización.	80	4	1	0	3,28	0,200	1,974	3,478
23 - Los trabajadores son evaluados para contar con el mejor desempeño en su puesto de trabajo.	80	4	1	0	3,48	0,177	1,880	3,271
24 - Los trabajadores cuentan con las habilidades respectivas para consumir sus funciones y cumplir con los estándares de sus jefes.	80	4	1	0	3,47	0,187	1,288	3,217
D1	80	4	1	0	3,43	0,187	1,210	1,478
D2	80	4	1	0	3,43	0,187	1,210	1,478
D3	80	4	1	0	3,73	0,148	1,133	1,234
D4	80	4	1	0	3,28	0,133	1,122	1,388
D5	80	4	1	0	3,42	0,141	1,089	1,188
D6	80	4	1	0	3,42	0,141	1,089	1,188
D7	80	4	1	0	3,78	0,125	0,953	0,938
D8	80	4	1	0	3,43	0,187	1,210	1,478
D9	80	4	1	0	3,32	0,131	0,917	1,234
V1	80	4	1	0	3,52	0,117	0,907	0,923
V2	80	4	1	0	3,58	0,117	0,907	0,923

De acuerdo a la tabla, la **media** (promedio de respuesta) la **V1** fue de 3.52 y el promedio para la **V2** fue de 3.58, por lo tanto, los encuestados respondieron de una manera más esperada en relación a las preguntas de la V2.

Las preguntas con respuestas más bajas fueron la **p1** "La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia y alcanzar los objetivos", la **p4** "Contar con el personal capacitado y los recursos adecuados se alcanzará las metas establecidas" y la **p22** "Los trabajadores cuentan con el comportamiento adecuado para cumplir los estándares de la organización" con una media de 3.28, por otro lado la pregunta con mejor valor de respuesta fue la **p19** "Mantener la constancia es esencial para poder resolver problemas que puedan perjudicar la calidad de servicio", con 4.03.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS: Rho de Spearman



Figura 1. Detalle gráfico de hipótesis formuladas  
Fuente: Elaboración propia.

Según valoración Martínez y Campos (2015).

## DISCUSIÓN:

DISCUSIÓN										
País (2018)	Setor (2018)	País, nivel, categoría (2018)	Destacado (2018)	Categoría (2018)	Muestra (2018)	Nivel (2018)	Clase (2018)	Muestra (2018)	Clase (2018)	País (2018), Muestra (2018) y Clase (2018)
Perú	Perú	Perú	Perú	Perú	Perú	Perú	Perú	Perú	Perú	Perú
Sector: Consultoría empresarial	Empresas en Altiplano	Universidad Técnica de Yumbura	Municipio: Distrito de Chacabuco	Municipio: Distrito de Baños Viejos	Paralelo: Miraflores S.A.C.	Reserva: Ingeniería S.R.L.	Perú: Jorullu	Sistema de Atención: Atención al Cliente	1, 2, 3, 4, 5	Bueno: Bueno
Muestra: 60	200	207 (muestra)	82	184	22	20	84	60	128	Enfoque: Cuantitativo Relación: Directiva de gestión Muestra: 60
Prueba: Spearman	Correlación de Pearson	Coeficiente de Correlación de Spearman y la prueba de Significancia	Prueba de Spearman	Prueba de Spearman	Prueba de Spearman	Prueba de Spearman	Prueba de Spearman	Prueba de Spearman	Prueba de Spearman	Prueba de Spearman: No se pudo comparar los resultados.
Sig. Bilateral: 0,000	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	0,03	0,000	0,000	0,000	

## DISCUSIÓN (con las teorías):



## CONCLUSIONES:



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, reforzar la gestión del talento humano, a través de mejoras en la estructura organizacional, con un adecuado procedimiento para la selección del personal, estableciendo metas y objetivos en conjunto, y buscar una mayor cohesión del trabajo en equipo.
2. Se recomienda a las empresas que son similares, también mejorar la gestión del talento humano, como hemos podido observar.
3. A investigadores del campo de gestión de organizaciones y a estudiantes de pregrado y posgrado, se dispone la información completa, que se pudo recopilar en este estudio, de literatura teórica, repercusiones prácticas solucionadas y de los modelos metodológicos que se empleó en este estudio, con el fin que se pueda dar uso para futuras investigaciones.

# ¡Gracias!