



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Organización del talento humano y la evaluación de desempeño  
de los trabajadores de la Empresa de Caudales, Lima – 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Sales Supanta, Carolina (ORCID: 0000-0003-3446-4981)

**ASESORES:**

Mg. Lazo Neira, David Huber (ORCID: 0000-0002-4600-503X)

Dra. Rojas Romero, Karin (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis padres Emeterio Sales y Rosaura Supanta que son ejemplo de lucha y motivación constante para cumplir con mis objetivos y metas, sin ellos no hubiera podido tener el empuje y las fuerzas para sacar adelante la tesis y a Dios por regalarme a los mejores padres y por la vida que me brinda cada día.

## **Agradecimiento**

A mis padres por enseñarme a luchar contra las adversidades de la vida, por hacerme de una mujer de provecho, con sueños, exitosa y sobre todo humilde, a Dios por darme la dicha de conocer a personas maravillosas, como mis compañeros del grupo, que cada día nos esmeramos para cumplir este gran reto. Y en forma especial a mi Asesora Dra. Karin Rojas por darnos la oportunidad de avanzar con nuestras metas profesionales.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	22
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Validación mediante juicio de experto	20
<b>Tabla 2</b> Escala de Rango de Confiabilidad	21
<b>Tabla 3</b> Fiabilidad de la Variable: Organización del talento humano	21
<b>Tabla 4</b> Fiabilidad de la Variable: Evaluación de desempeño	21
<b>Tabla 5</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Organización	24
<b>Tabla 6</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al variable Evaluación de Desempeño	25
<b>Tabla 7</b> Hipótesis general correlación V1 y V2	26
<b>Tabla 8</b> Hipótesis esp. 1: Organización del talento humano y características	27
<b>Tabla 9</b> Hipótesis esp. 2: Organización del talento humano y conducta	28
<b>Tabla 10</b> Hipótesis esp. 3: Organización del talento humano y resultado	29

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Organización del talento humano	24
Figura 2 Evaluación del desempeño	25

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito reconocer la relación que existe entre la Organización del talento humano y evaluación de desempeño de los trabajadores de la empresa de Caudales Lima, 2017. La Metodológica aplicada es descriptiva correlacional, no experimental transversal. La población consta de 100 colaboradores, con una muestra de 80 del personal de tripulación. En relación a la técnica e Instrumento se aplicó la recolección de datos de 38 preguntas. La validez se realizó por un juicio de expertos y la confiabilidad por el Rho Spearman el cual se obtuvo como resultado 0.798 de entre Organización del Talento Humano y Evaluación de Desempeño con un nivel de sig. 0.000 dichos datos, indica que existe una correlación alta entre ambas variables. Dando a tallar que si la empresa de caudales encamina y corrige las falencias que existen en la Organización del Talento Humano, la evaluación del personal tendrá un índice de prosperidad.

**Palabras claves:** Talento humano, desempeño, características, conducta.

## **Abstract**

The purpose of this research work was to recognize the relationship that exists between the Organization of human talent and performance evaluation of the workers of the Caudales Lima company, 2017. The applied Methodology is descriptive correlational, not cross-sectional experimental. The population consists of 100 collaborators, with a sample of 80 of the crew personnel. In relation to the technique and instrument, the data collection of 38 questions was applied. The validity was performed by an expert judgment and the reliability by the Rho Spearman, which was obtained as a result of 0.798 between Human Talent Organization and Performance Evaluation with a level of sig. 0.000 said data indicates that there is a high correlation between both variables. Giving to carve that if the flow company addresses and corrects the shortcomings that exist in the Human Talent Organization, the evaluation of the personnel will have an index of prosperity.

**Keywords:** Human talent, performance, characteristics, behavior.

## I. INTRODUCCIÓN

Las empresas hoy en día reafirman la importancia y la necesidad de contratar a una persona con la finalidad que realice tareas o funciones, desarrolle sus habilidades y destrezas en el puesto que es asignado en un departamento o área específica para poner en marcha los objetivos trazados e incrementar la estabilidad económica.

Las ideas expuestas en el artículo de Garrido y Gallo (2017), manifiestan que en la ciudad de Madrid los políticos tuvieron la preocupación de impulsar la capacidad de las ciudades para atraer a los trabajadores talentosos o llamados también como clase creativa. Uno de los motivos fue la evidencia que existe en una relación positiva entre este tipo de trabajador y la prosperidad económica que abundaría en las ciudades y regiones. Asimismo, dicha evidencia fue contrastada a nivel nacional con las investigaciones el cual vincularon el capital humano y el desarrollo económico. Igualmente, el desarrollo centrado en las personas es una clave en la creación del empleo, innovación y comercio que contribuyen a la inclusión social. (p.127). Por otra parte, Mejía, Bravo y Montoya (2013), menciona que el factor del TH en las organizaciones, refiere que en los años 50 y 60 existía poca disposición por parte de los economistas hacia el capital humano, igualmente no reconocían que el talento era un motor fundamental para el crecimiento económico.

A lo largo del tiempo se pudo corroborar que el talento humano es una transformación en el modelo económico y que hoy en día para las empresas resulta rentable para su crecimiento económico. Es por ello, que los países de Corea del Sur, Japón y China, tomaron la decisión de invertir en capacitación y educación de los empleados con el fin de potenciar sus conocimientos y con ello asegurando la estabilidad de las empresas. Asimismo, para esta realización se hicieron avances a nivel de educación primaria y secundaria; y con respecto a la educación universitaria se focalizó en programas de formación científica y tecnológica. (p. 8). Por otra parte, Murillo (2010) en su artículo señaló que el gran reto de los administradores de Recursos Humanos será la atracción y la retención del Talento, y para ello acotaron que el aumentar el 60% en capacitaciones, los trabajadores lograrían mayor oportunidad laboral. (p.16).

En el ámbito nacional, Nolazco, Bustamante, Moreno y Carhuancho (2020), fundamentaron en su revista que el capital humano es un recurso valioso, capaz de producir y generar crecimiento en cualquier entidad. Asimismo, mencionaron que las compañías de todo tipo, tiene como finalidad direccionar sus esfuerzos para cumplir con las necesidades de sus trabajadores con el fin de superar sus expectativas y logren sus satisfacciones; también admitió que los líderes de las empresas deben de prestar toda su asiduidad en lo que respecta a la motivación del talento humano; con la seguridad que los trabajadores se sientan importantes, útiles, y puedan mejorar sus resultados. (p. 162-163). Mientras tanto Colina y Albites (2020) en su estudio de investigación sostuvieron que el mundo posmoderno enfrenta grandes cambios a nivel político, social, económico, tecnológico, culturales entre otros, el cual motivan a procesos de transformación en las organizaciones. Bajo este contexto, las organizaciones debieron asumir retos en su gestión estratégico y filosófico, lo que conlleva a formar mejor el talento humano y se beneficie a los colaboradores y aumente su productividad. (p. 168-169).

En el ámbito local, la empresa de caudales carece de una organización de talento humano hacia el personal operativo, el cual un cierto número de trabajadores no se identifica con la empresa y con la labor que realizan diariamente. Bajo ese contexto, se contrastó con los resultados obtenidos del clima laboral en los años: 2015 donde se obtuvo un 65%, 2016 con un 64% y para el año 2017 el porcentaje disminuyó a 60%; ubicándose en condición de aceptable según la escala de Likert establecida: (0 – 40) deficiente, (41 – 59) aceptable, (60 – 74) bueno y 74 muy bueno. En ese sentido, la problemática que surgió, es raíz que varios los trabajadores antiguos no pudieron tener una oportunidad laboral dentro de la institución a pesar de contar con estudios técnicos. ya que el puesto y ambiente que ocupan actualmente no les permite informarse de las convocatorias que se publican de una nueva oferta laboral. En consecuencia, se identificó en el 2017 que el ambiente laboral obtuvo un resultado de 59% de aceptabilidad; del mismo modo la comunicación nos permitió conocer que en el año 2017 obtuvo un 58% de aceptabilidad.

El lugar de trabajo para el personal de tribulación se encuentra dentro de una unidad blindada, en donde pasa la mayor parte del día arriesgando su vida y

protegiendo los bienes del cliente. Asimismo, cabe mencionar que durante los años 2015 al 2017 hubo pérdidas de 5 vidas humanas por el tipo de riesgo que asume dicho puesto. Por otro lado, la segunda problemática es sobre la evaluación de desempeño, donde se evidenció que, durante el año 2016, 50% de personas necesitaban reforzar el rendimiento laboral, y para el 2017 se obtuvo un porcentaje de 55%. Es por ello que el estudio que se realizó estuvo enfocando en el personal del área de operaciones, ya que ellos generan mayor productividad y rentabilidad en el giro de negocio. Asimismo, se identificó que el área de R.H en su momento no manifestó con brindar un control y seguimiento al personal que cuenta con el conocimiento para cubrir un nuevo requerimiento.

Dentro de este marco, se establecieron las siguientes interrogantes de acuerdo a todo lo planteado, pro. gen: ¿Cómo se relaciona la organización del talento humano y la evaluación de desempeño de los trabajadores de la empresa de Caudales, Lima 2017? Como consecuencia surge el pro. esp: (a) ¿Qué relación existe entre la organización del talento humano y las características de la evaluación de desempeño de los trabajadores?, (b) ¿Qué relación existe entre la organización del talento humano y las conductas de la evaluación de desempeño de los trabajadores?, (c) ¿Qué relación existe entre la organización del talento Humano y los resultados de evaluación de desempeño de los trabajadores?

En lo que respecta, la justificación teórica se basó en la búsqueda conceptos teóricos, referencias bibliográficas, artículos y libros representados por autores con amplias trayectorias, el cual fueron de soporte para el desarrollo del estudio de investigación. De otro lado, con respecto a la justificación práctica, se dio inicio a revisión de los procesos de recursos humanos, permitiendo levantar observaciones que conllevaron a una pronta mejorar y como resultados corregir el problema de investigación, tuvo como propósito que en el área de operaciones las funciones, puestos, normas conductas, entre otras sean diseñadas de forma correcta para que el personal operativo no se sienta excluido o insatisfecho. Se implementó la autoevaluación del personal operativo y contrastar con la evaluación de superior inmediato, para generar una conformidad o desacuerdo.

En lo que concierne a la justificación Metodológica, tuvo como finalidad, que la información será útil para futuros investigadores que utilicen las mismas teorías relacionadas al tema de investigación. Asimismo, fue aplicada en base a

un cuestionario que será validado por juicios de expertos que darán la confiabilidad de la investigación. En relación a la justificación económica, permitió reducir las multas ante alguna anomalía que el ministerio de trabajo detecte respecto a la estructura de la organización, a su vez reducir los costos al contratar a un personal externo y dar oportunidad al personal interno e invertir en capacitaciones que mejoren el desarrollo profesional del personal operativo. Finalmente, la justificación social se pretendió que el personal de operaciones se sienta identificado y acogido por la organización, y en consecuencia que transmitan una adecuada atención al cliente externo realizando sus funciones correctamente.

Para el estudio se plantea el obj. gen. es: (a) Reconocer la relación de la organización del talento humano y evaluación de desempeño de los trabajadores de la empresa de Caudales, Lima 2017. Mientras tanto los obj. esp. se basan en: (a) Determinar la relación de la organización del talento humano y las características de los trabajadores, (b) Determinar la relación de la organización del talento humano y las conductas de los trabajadores, (c) Determinar la relación de la organización del talento humano y los resultados de los trabajadores.

Además, se estableció como hip. gen.: (a) Existe relación significativa entre la organización del talento humano y la evaluación de desempeño de los trabajadores una empresa de Caudales, Lima 2017. Y como hip. esp.: (a) Existe relación entre la organización del talento humano y las características de los trabajadores, (b) Existe relación entre la organización del talento humano y las conductas de los trabajadores, (c) Existe relación entre la organización del talento humano y los resultados de los trabajadores.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la realización de la investigación fue necesario contar con evidencias anteriores que recogieron datos de las variables extraídas de los autores principales y que permitieron el desarrollo del estudio, a continuación, se resaltan algunos de ellos de forma nacional:

En este entorno por su parte, Mendivel, Lavado & Sánchez (2020) desarrolló la investigación con el objetivo de identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y gestión del talento humano por competencias. La hipótesis empleada fue para conocer si existía una relación y significativa entre la gestión administrativa y gestión del talento humano por competencia. Su metodología, fue tipo básica, correlacional, con un diseño no experimental – transversal. Su técnica fue la encuesta y como instrumento se apoyó con un cuestionario, con la finalidad de establecer el grado de correlación entre ambas variables. Asimismo, su muestra estuvo conformada por 20 trabajadores administrativos. El resultado que se obtuvo, afirmó que efectivamente existió una correlación del p-valor  $0,000 < 0,010$  entre la gestión administrativa y gestión del talento humano por competencia. (p.262).

Sostuvo Chávez, Luz (2019), que en su Rev. Perspectiva, que en siglo XXI las organizaciones inteligentes establecen sus teorías en el desarrollo de los trabajadores. Al mismo tiempo, al mantener una motivación constante generan que los colaboradores logren un mejor desempeño, permitiendo que el trabajo de cada colaborador se alinee al desarrollo de los objetivos organizacionales y consiga incrementar los resultados obtenidos en la rentabilidad y en calidad del servicio. El autor concluye que es necesario desarrollar las capacidades y habilidades en los colaboradores con la finalidad de evidenciar en su desempeño y deben estar orientados para obtener mejoras en los resultados profesionales y organizacionales. (p. 553-556). El autor manifiesta que el personal debe ser considerado como primera línea para llevar capacitaciones, permitiendo el desarrollo de sus habilidades como beneficio organizacional y profesional a fin de cumplir con los objetivos establecidos.

Por otro lado, Crisóstomo (2019) buscó determinar la relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral. Para lograrlo, utilizó en su

investigación el enfoque cuantitativo - tipo básica. En relación al nivel de la investigación aplicó el descriptivo - correlacional, el cual obedece a un diseño no experimental transversal. La muestra fue presentada por 90 empleados donde obtuvo, que el 78.9% de los colaboradores encuestados manifestaron que el desarrollo cuenta con un nivel de poco eficiente respecto a la gestión de T.H. y 21.1% manifestó que existe eficiencia. Con respecto a la técnica se aplicó la recopilación de datos, en este caso la encuesta. Sobre la confiabilidad del instrumento, se midió por medio del Alfa de Cronbach, desencadenando un valor de 0,860 para la gestión del talento humano y para la variable de desempeño laboral un 0.870; de igual manera, se identificó un coeficiente de correlación de 0.651 el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Carrera y Vargas (2018) la investigación, tuvo un diseño no experimental, su muestra fue conformada por 98 colaboradores de Saga Falabella el cual utilizó como instrumento el cuestionario con la finalidad de evaluar al capital humano. Los resultados que se obtuvieron por parte de los trabajadores indicaron que el 38.8% opina que el nivel de gestión del talento humano es regular y en contraste el 32.7% refiere que es bueno. Con respecto a la segunda variable, dio como resultado en la encuesta que el 52% opinan que la retención del talento es regular, mientras el 28.6% reporta que el nivel es malo. Los autores recomendaron que el personal sea participe de programas que incluya acciones de motivación, integración, capacitación a fin de optimizar la estabilidad laboral.

Condori (2017) planteó como obj. gen. determinar la relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de transporte y comunicación ubicada en Puno; donde el 34.8% indica que se da algunas veces la gestión del talento humano y por ende el desempeño laboral es regular. Asimismo, el 15.2% manifiesta que a veces se da las capacitaciones, como también se obtuvo que el 15.2% manifestó que a veces las organizaciones realizan procesos de reclutamiento de manera interna. Tal es el caso, que la gestión del talento humano se considera en una herramienta, con el propósito de mejorar los diferentes procedimientos que ejecutan las organizaciones para contribuir en el mejoramiento del desempeño laboral. Asimismo, la gestión del talento humano simboliza una correlación moderada en un 0,528\*\* con el desempeño laboral.

Según Pacheco, A. J., & Siancas, J. (2015) en su revista, Sistema para gestión del desarrollo del talento humano, manifestaron que el capital humano es pieza importante en toda organización, y que a raíz de ello las organizaciones se han permitido atraer y retener a trabajadores que generen una ventaja ante la competencia. Por esta razón, evaluaron diversos factores como complementos para cumplir con el desarrollo del personal, tales como: estudios, ingresos económicos, competencias, responsabilidades. Asimismo, se implementó un sistema de información el cual permitió realizar evaluaciones al personal para identificar las necesidades de capacitación que puedan requerir y adicionalmente analizar la escala salarial. (p. 45-53). En referencia a lo mencionado el autor pretendió que los trabajadores sean evaluados para identificar la necesidad que exige la preparación del personal, como también el desempeño que amerita una recompensa por realizar sus funciones de manera correcta.

A continuación, entre los antecedentes internacionales Brito, Pitre y Cardona (2020) manifestaron en su investigación que el objetivo fue identificar como las variables de motivación, toma de decisiones, control y liderazgo influyeron en el desempeño laboral de los empleados. Su metodología fue de corte descriptivo y correlacional, asimismo su población fue constituida por 90 trabajadores y el instrumento que se aplicó fue el análisis de correspondencia. Con respecto a los resultados obtenidos en base a las dimensiones de estímulo y orientación de la variable liderazgo, los colaboradores indicaron que es favorable para el clima organizacional, asimismo el resultado fue de 50% y 25% como de acuerdo y un 18% en la opción indeciso. Asimismo, para las dimensiones responsabilidad y capacidad de la viable toma de decisiones, se obtuvo un resultado positivo dado que el 82% y 70% indicaron que los superiores toman decisiones adecuadas para el bienestar de sus trabajadores. Para la variable motivación el 52% y 50% estuvieron de acuerdo y la variable control un 29% indicaron estar en desacuerdo dado que no encuentran la eficiencia y acompañamiento de los superiores.

Agudelo (2019) en su artículo, formación del talento humano y estrategia organizacional en las empresas de Colombia, buscó determinar cómo realizar los procesos de formación del talento humano en 25 empresas del Valle y Cauca. La

metodología que aplicó fue una investigación cuantitativa, a través de la aplicación de un instrumento de 97 descriptores. Asimismo, se tuvo como resultado que el (23.7%) de las empresas practican la confianza, lealtad y equidad. Con respecto al liderazgo, el (52%) de las empresas realizaron programas que generen habilidades en sus trabajadores. El autor concluyó que, la planeación estratégica es emergente, dado que no hay coherencia entre lo planeado y lo ejecutado. En efecto debe mejorarse la estrategia de negocio en la gestión de recursos humanos a fin de afianzar una construcción de capacidades vinculadas directamente al desempeño. (p. 116).

Correia, Mendes y Silva (2019), en su artículo tuvo como objetivo evaluar si la forma en que los trabajadores perciben la equidad de la evaluación del desempeño influye en la productividad. Asimismo, sostuvieron que en ocasiones los trabajadores creen que su relación entre el trabajo y el resultado es injusta en comparación con los demás, generando emociones negativas y, como consecuencia intentarán disminuir la productividad. La metodología que se aplicó como instrumento fue la recolección de datos, aplicándose un cuestionario de 45 preguntas. Asimismo, se evidenció que el 95% de los trabajadores no pueden ver el reconocimiento por excelencia de su trabajo, como el 75% no puede ver la relevancia de su trabajo. Los autores concluyeron que la evaluación de desempeño requiere de ajustes dado que los trabajadores perciben justicia o injusticia en las evaluaciones, generando un descontento por parte de los trabajadores, por lo que se sugiere la creación de un nuevo sistema de evaluación.

Según Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2019), la evaluación de desempeño personal-profesional aporta en la superación de calidad de vida laboral del trabajador. Dado que, se identifica las fortalezas, genera procesos de autoevaluación y mejoramiento en el desarrollo de la organización. El objetivo fue definir el concepto de evaluación de desempeño e evaluar los efectos de calidad de la vida laboral del trabajador. El autor concluyó que la ED reconoce el aporte del trabajador hacia el logro de los objetivos de la empresa, teniendo en cuenta la productividad, el desarrollo y la CVL de los trabajadores.

Vera y Blanco (2019) en el presente artículo tuvo como objetivo identificar la necesidad que presentan las pymes en el sector servicio vinculado a la asociación colombiana de pequeñas y medianas empresas. Asimismo, destacó la importancia de la gestión del talento en las organizaciones, dado que ello conlleva a mejorar el desempeño de los colaboradores y por ende mantener una buena calificación en su evaluación de desempeño. Dentro del artículo se logró afirmar que 66.67% de las empresas cuentan con un departamento de GTH, mientras que un 33.33% no lo tiene. Es por ello primordial que las empresas desarrollen estrategias, herramientas con la finalidad de generar competitividad. El presente estudio se planteó desde un enfoque cuantitativo, a través de un diseño no experimental, tipo transversal.

Majad Rondón, Musa Ammar (2016) la investigación desarrolla pretendió identificar por que las organizaciones son lentas al asumir cambios y desarrollar gestión. El estudio es una investigación descriptiva con diseño campo, no experimental. Asimismo, su población fue de 20 escuelas utilizando el instrumento por validación de juicios de expertos. Los resultados que se obtuvieron con respecto a la toma de decisiones, el 63% de los encuestados manifiestan que son medianamente favorables las acciones que se realizan. Para el indicador de conocimiento, el 51.9% de encuestados indicaron que es desfavorable dado que nunca el profesional de RH realizó una buena ubicación al talento humano y el 45.7% señaló que a veces. Con respecto a las oportunidades de desarrollo manifestaron un 66.8% que a veces existe y 28.8% nunca existió. Concluyó proponiendo un modelo de gestión con la finalidad de transformar la administración del personal en una interrelación humana, asimismo inducirlos a un proceso de adaptación, conocimiento y convirtiendo a la evaluación de desempeño como una oportunidad de crecimiento.

De igual manera, para From Van Dijk, D., Schodl, M.M. (2015), la evaluación de desempeño se realizó en base a procesos utilizados por las organizaciones con el fin de elevar el nivel de desempeño de los trabajadores y proporcionarles una retroalimentación. Asimismo, sostuvieron en su artículo los trabajadores no se encuentran satisfechos con evaluación de desempeño, siendo esta una herramienta que ayude a mejorar el rendimiento del personal. Por su

parte el autor determina que la evaluación que se realiza al personal no siempre es favorable para el personal dado que no se siente satisfecho con los resultados.

Por su parte Martínez y Guevara (2015) manifestaron en su artículo, que la ED es un problema latente no solo en México sino en diversos niveles de gobierno. El estudio que realizaron es corte mixto, de procedimiento secuencial comprensivo-correlacional. Por otro lado, se observó en los resultados que el 2.4% de los encuestados afirmaron que existe un buen desempeño, mientras el 7.3% presenta un mal desempeño y un 39% considera como buen desempeño. Con respecto a la hipótesis se obtuvo un cálculo menor a 0.05 el cual se rechaza la  $H_0$ . Posterior a ello indicaron que la evaluación de desempeño es identificar el correcto cumplimiento de sus funciones y responsabilidades que cada institución asigna el cual será determinado por un tiempo establecido, permitiendo dar una valoración y dar a conocer las fortalezas y oportunidades de mejora de la función.

En lo que representa para la teoría de investigación en relación a la Organización del Talento Humano, según Cervantes (2017) define que como un conjunto de obligaciones, responsabilidades y relaciones de cada una de las autoridades. Se tiene que delegar autoridad para conseguir las metas y los objetivos, quien se apoyó de la definición de (Ibáñez 2011). La idea planteada por el autor confirma que efectivamente la organización está compuesta por personas a quienes se les asigna una actividad o tarea para que sean realizadas de manera eficiente para el logro de sus objetivos profesionales e incrementar el desarrollo de la organización.

Las dimensiones que establecidas por el estudio presente fueron, Organización formal: es la estructura intencional de funciones y puestos donde se establecen líneas de autoridad, responsabilidad y comunicación. Es delimitada por un organigrama que describe su conformación definida. Previene a través de normas de conductas y la generación de todas las actividades de la organización. Es la estructura intencional de papeles en una empresa formalmente organizada, promulgando un ambiente laboral donde el desempeño individual contribuya con mayor eficiencia en las metas del grupo. (p. 113).

Incluye, además, los siguientes indicadores como: Estructura funcional o de puesto: Para Brume (2019) la estructura organizacional aplica el principio

funcional o principio de la especialización de las funciones. (p. 11). Estructura de puestos, se incorporan dentro de un área específica que lo requiera, también denominada como plazas o vacantes. (p. 48). Para Armas, Llanos & Traverso (2017) la comunicación contempla el hecho de cerrar un vínculo virtuoso, pues permite mejorar la comunicación entre jefes y empleados (p.88-98), asimismo, manifestó que las conductas son normas y reglamentos internos que son establecidas por las organizaciones, con el propósito de disciplinar el comportamiento de las personas ante cualquier eventualidad, quien se apoyó de la definición de (Davis & Newsroom, 1990). Huamán y Solano (2016) en su tesis definieron que el Ambiente laboral debe considerarse como un lugar armónico, donde se genera una cultura de confianza entre compañeros y superiores, permitiendo que exista libre expresión y la retroalimentación. Asimismo, considerarse como un beneficio para la contribución del desempeño. (p. 114).

Para finalizar, el último indicador es metas de grupo quien según Dessler (2015) es alimentar el compromiso de un empleado, y lograr una coincidencia entre las metas del empleado con el empleador, a fin que el empleado lo realice de forma voluntaria y propia, asimismo se requiere del esfuerzo múltiple. (p.12).

La Organización Informal es la segunda dimensión donde sostiene que, es cualquier actividad conjunta de talentos humanos, sin un propósito colectivo consciente. Es una red de relaciones sociales del talento humano no establecida, que pueden encontrar paz y armonía en el trabajo, así como el logro de los objetivos. En muchas actividades, incluso en las fábricas, algunos talentos humanos aceptan la responsabilidad en forma natural y lo ejercen la toma de decisiones voluntaria (p.113). Siendo sus indicadores: Relaciones Sociales quien según Huamán y Solano (2016) son relaciones amistosas con el agrado de mantener necesidades sociales, no necesariamente a agrupar a la realización es de una tarea. (p. 38). La toma de decisiones según Gonzales (2017) sostiene que es una actividad de todo humano, algunas son de rutina mientras que otras consideran la relacional que existe en el lugar donde trabajan. (p. 9), quien se dio soporte con las definiciones de (Amaya, 2010).

Según Alles (2014) expresó que las organizaciones tienen la finalidad de adecuar a la persona a un puesto de trabajado con la finalidad de realizar su tarea

con profesionalismo, el cual se puede expresar como ganar-ganar. Es decir, es importante saber ubicar a cada persona en el puesto que le represente para llevar a cabo las funciones asignadas. (p.51). En principio la definición que expresa la autora es asertiva, todo trabajador debe de realizar sus tareas de manera profesional. Sin embargo, el empleador al contratar a un personal recién puede saber de sus capacidades cuando entra al campo, es más durante la experiencia que obtenga dentro de la empresa puede incrementar su nivel de desarrollo profesional y asimismo será destacado por sus superiores por haber desempeñado con profesionalismo sus funciones asignadas. Por otro lado, cabe resaltar que el desarrollo del personal se logra con las oportunidades y facilidades para un puesto laboral.

Otras dimensiones planteadas por los autores secundarios se presentan a continuación: Alles (2014) sostiene que, la descripción del puesto identifica las características y capacidades de las personas. En ese sentido, se relaciona con el puesto que la persona ocupa (p.50). Asimismo, afirma que, la planificación de los recursos humanos debe complementarse con un modelo de competencias y con un sistema de descripción de puesto que se encuentre adecuado a las necesidades de cada organización el cual conlleve a una correcta evaluación de las capacidades de las personas. (p.50).

Dessler (2015) definió como remunerar, evaluar, reclutar, capacitar y ofrecer un grato ambiente seguro para los trabajadores de una organización (p.2). La explicación breve dada por el autor recalca que una organización formal consta de etapas de formación para el trabajador, y asimismo revela que la empresa se encuentra conformada por unidades, departamentos, áreas y secciones si lo requiere.

En lo que respecta para la teoría de investigación, para la evaluación de desempeño, Alles, (2014) definió que, es un análisis del desempeño o de la gestión de una persona. Enfocado en un instrumento para dirigir y supervisar al personal. Entre sus principales objetivos se puede señalar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los resultados humanos. Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua

comprensión y adecuado diálogo en cuento a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados. (p.27). En la Evaluación de desempeño, el autor no solo resalta el desarrollo del personal y profesional; considera que el dialogar y tener una buena comprensión entre el responsable y el subordinado ayudan a superar las expectativas trazadas, sin embargo, para llegar al logro esperado no se requiere de un jefe, por lo contrario, un líder que sepa motivar, incentivar, dirigir, organizar y especialmente que tenga la facultad de escuchar opiniones o incidentes que perjudique a la estadía del trabajador.

Las Dimensiones representadas por Alles (2014) se enfoca en un diseño para conocer hasta qué punto se puede medir ciertas características del personal como: confiabilidad, iniciativa y liderazgo que la compañía considera importante para el presente o futuro del trabajador. Asimismo, consideradas sencillas o fáciles de administrar. (p.32). El estudio planteó los siguientes indicadores como la confiabilidad donde Baquerizo (2015) las evaluaciones se realizan de manera anónima, confidencial y sincero. (p.34). Según Mariño (2018) la iniciativa, es la predisposición de actuar proactivamente y no limitarse al pensar en lo que hay que hacer en el futuro. (p. 43). Oren & Yangil en su artículo menciona que el liderazgo surge con los líderes que operan en situaciones donde haya falta de compromiso y se encuentre fuera de control. (p.59).

Según Alles (2014) define la conducta, como métodos que se establecieron para describir y especificar que acciones deben presentar el puesto. Por lo general, consiste en brindar a los empleados una retroalimentación para su desarrollo y saber manejar los incidentes críticos que se presenten (p.33). Con referencia a los indicadores Manrique y Sánchez (2018) manifestaron en la Revista Latinoamérica que la retroalimentación es una herramienta didáctica fundamental que se aplica en la enseñanza y en la formación con funciones diversas. (p.90). Entorno a los manejos de incidentes críticos, Vidaurre (2018) sustentó, que es la valorización del rendimiento el cual influye en el proceso de la evaluación a fin de medir las conductas laborales, deseables o indeseables de cada trabajador (p. 21, 102).

Para Alles (2014) definió que el Resultado son contribuciones y logros de los empleados, por los resultados que obtienen en su trabajo y por su productividad que califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas (p.34). Según el artículo de Castellanos, Cruz, Curra, León y Palma (2019) las contribuciones, son elementos positivos como las fortalezas y oportunidades de mejora en lo que representa a las debilidades. (p. 25). Para culminar, Broncano (2018) sostuvo en su artículo que la productividad y los logros contribuyen con el cumplimiento de las metas de una organización. (p. 169).

Por su parte Leyva Del Toro, Guzmán y Pérez (2016), en su artículo manifiesta que la evaluación de desempeño por competencias se ha convertido en una necesidad para las organizaciones que desean ser más efectivas. (p.164).

Mientras tanto Tobon, Guzmán, Tobon B. (2018), mencionan en su artículo que la evaluación de desempeño es una contribución para el desarrollo del talento, y para ello se debe presentar una metodología a fin de realizar proyectos de enseñanza y formativos, con la finalidad que no se quede como un simple análisis documental. (p. 18).

Para Cervantes (2017) la evaluación o medida del rendimiento del talento, es una percepción sistemática del desempeño de cada trabajador en función a las tareas que realiza en su puesto de trabajo, cumpliendo con los objetivos y resultados que debe alcanzar y potenciar su desarrollo, quien se soportó de la definición de (Ibáñez 2011). Dado al concepto del autor se entiende que la medición del rendimiento se basa en las tareas asignadas a cada trabajador. Se evaluará al colaborar durante un tiempo establecido para conocer los resultados o las debilidades, que serán trabajadas para la mejora del personal y crecimiento de la empresa.

Por otro lado, según Ibáñez, (2011) define que la evaluación de desempeño cuenta con indicadores sistemáticos que permiten ver a la empresa como un todo, conforma un conjunto homogéneo e integrado de factores medibles. Está directamente relacionado con el puesto, es práctico y confiable. Está estandarizado, para que permita procesos iguales y comprobables. Hace más vehemencia en los resultados, metas y los objetivos alcanzados en el periodo evaluado que en el propio comportamiento del talento humano. Proporciona

intercambio de ideas entre trabajador y jefe, se descubren nuevos enfoques de liderazgo, motivación y comunicación sobre las relaciones laborales. Genera una descripción exacta y confiable con el objetivo que el trabajador lleva a cabo sus tareas. Por último, cuenta con niveles de medición o estándares completamente verificables (p.203).

El valor de la evaluación de desempeño tiene como finalidad diagnosticar el nivel del comportamiento de cada empleado de una organización y con ello corregir o mejorar los errores que puedan trazar el desarrollo del personal. Al mismo tiempo permite medir ciertas capacidades, experiencias, competencias, resultado, etc; que servirá para ser considerado a un nuevo puesto que será un beneficio profesional para el trabajador como para el empleador. Además, dentro de un ascenso se involucra el tema de la remuneración ya que es una compensación por el esfuerzo del trabajo realizado o por realizar. Sin embargo, en la evaluación de desempeño se debe considerar la motivación del personal hacia su trabajo, en ocasiones el trabajador no tendrá una buena calificación si no se sienten parte de la organización y pondrá una barrera que no permitirá desarrollarse en sus funciones y por ende no podrá conseguir buenos resultados que ameriten un cambio de puesto o una mejora salarial.

Se considera que este punto de evaluación es la forma de evidenciar si la organización está haciendo lo correcto con los trabajadores, conocer si realmente el personal se encuentra satisfecho o insatisfecho y rescatar las opiniones que puedan ser parte de una mejora.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Para la realización del *tipo de investigación* se utilizó la aplicada, porque se empleó conocimientos teóricos previos para la variable de estudio; además permitió solucionar los problemas de la realidad. Tiene relación con los objetivos establecidos, a su vez determina cual es la manera que el investigador aborda la investigación, considerando las técnicas, instrumentos, métodos y procedimiento de investigación (Tacillo 2016, p. 87).

Con respecto al *diseño de investigación*, el estudio aplicó un diseño no experimental de exploración Descriptivo-Correlacional, donde se comprueba que el propósito y utilidad es conocer cómo una variable se comporta sabiendo el procedimiento de la otra variable relacionada. En consecuencia, se buscó determinar la correlación que existe de las variables de estudio. Por su parte Sampieri (2014) sostuvo que el diseño representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación con el planeamiento del problema. (p. 126).

Entorno al *nivel de la investigación* que se utilizó para estudio fue Descriptivo Correlacional, porque buscó conocer la relación que existe entre V1 y V2 de los trabajadores. Según Tacillo (2016) significa el grado de profundidad con el que se trata el estadio científico, es decir manifiesta la finalidad con que se trata la investigación. (p. 89).

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), la *recolección de datos* tiene como función probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Por consiguiente, el estudio ha sido desarrollado en base al método cuantitativo dado que los resultados muestran confiabilidad y brindan estadísticas que determina una respuesta adecuada y concreta a fin de obtener un resultado favorable. (p. 4).

De igual manera, Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifestaron que el *método de esquema* de investigación transversal y se obtiene cuando la recolección de datos se da en un momento o espacio determinado, con el fin de representar las variables y realizar el estudio planteado. (p. 154). Indicó,

asimismo, la posibilidad de obtener datos para que sean evaluados y que pueda conllevar a la relación que existe entre las variables al ser descritas, con la finalidad de lograr una información certera para la elaboración y ejecución del trabajo presente. Por ende, los diseños elaborados dan una visión más amplia para una determinada concordancia entre ambas.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Por su parte, Hernández, Fernández & Baptista (2014) sostuvo que, la variable es un atributo que puede ser medida u observada. Asimismo, manifestó que, al relacionarse las variables, estas presentan un valor para la investigación científica. (p. 105).

Con referencia a la operacionalización, Hernández, Fernández & Baptista (2014), especifica que son actividades u operaciones que deben realizarse para la medición de las variables y asimismo, interpretar los datos obtenidos. (p. 120). Se consideró como variable independiente a la Organización del talento humano y como variable dependiente a la evaluación de desempeño.

#### *V1 Organización del Talento Humano*

Asimismo, la definición conceptual: Para Sánchez, Reyes y Mejía (2018) la definición conceptual lo determina en la identificación y descripción de los términos más importantes de la investigación. Es decir, es una generalización de diversos hechos. (p. 44). Según Cervantes (2017) define que como un conjunto de obligaciones, responsabilidades y relaciones de cada una de las autoridades. Se tiene que delegar autoridad para conseguir las metas y los objetivos, quien se apoyó de la definición de (Ibáñez 2011).

Por otra parte, la definición operacional: De igual manera, para Sánchez, Reyes y Mejía (2018) es precisar el significado de un concepto que será necesariamente medible. (p.43). La variable de organización del talento humano fue medida a través de dos dimensiones: organización formal e informal, a través de los cuales, cada una presentó indicadores que se utilizaron para la implementación del instrumento de medición que fue el cuestionario y que se utilizó el programa SPSS para obtener los resultados estadísticos.

## V2 Evaluación de desempeño

Con respecto a la Definición conceptual: Por lo que Alles (2014) señala que, es un instrumento para guiar y supervisar personal. Su principal objetivo es marcar el desempeño personal y profesional de los colaboradores y la mejora constante de resultados de la organización (p.27).

Mientras tanto para la Definición operacional: Se establecieron 3 dimensiones las cuales fueron: características, resultados y resultados, cada una representado por indicadores que se utilizaron para la implementación del instrumento de medición el cuestionario, trasladándose los datos al programa SPSS para obtener los resultados estadísticos.

La *organización del talento humano* tiene la dimensión *organización formal*, conformada por seis indicadores: (a) estructura funcional, (b) estructura de puestos, (c) comunicación, (d) normas de conducta, (e) ambiente laboral y (f) metas de grupo; para la dimensión *organización informal* cuenta con 2 indicadores: (a) relaciones sociales y (b) toma de decisiones voluntariamente.

La *evaluación de desempeño* tiene la dimensión característica conformada por tres indicadores de medición: confiabilidad, iniciativa y liderazgo; la dimensión conducta está conformada por dos indicadores: manejo de incidentes críticos y retroalimentación; y por último la dimensión resultado representada por tres indicadores: contribuciones, productividad y logros.

Escala de medición:

De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014) la escala de Likert es un conjunto de ítems que se encuentra representado por afirmaciones con la finalidad de medir un objeto en más de 3 o 7 categorías. (p. 238). Para tal efecto, la investigación utilizó los siguientes ítems, con una escala de medición ordinal: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Según la teoría de Hernández, Fernández & Baptista definió que la *población* está compuesta por todos los individuos que concuerdan con determinadas características. (pág. 174). El cual, para este estudio, estuvo conformado por una población 100 trabajadores del área de Operaciones.

En este caso fue necesario considerar *Criterios de inclusión* donde se tomaron en cuenta únicamente a los empleados de la sede Lima, ubicados en el área de operaciones con puestos de chofer blindado, cajeros y oficiales, con años de antigüedad no menor a 2 años de la empresa de caudales, el cual contribuyó con el desarrollo de una encuesta.

Asimismo, se aplicaron *Criterios de Exclusión* para esta investigación, por el cual no fueron tomados en cuenta el personal de tripulación que cuente con una antigüedad menor a 2 años.

En referencia a la *Muestra*, se define como parte de la población con características y cualidades semejantes. Asimismo, para la investigación se consideró una muestra de 8 unidades de análisis.

Para concluir este punto, se aplicó un *Muestreo* probabilístico considerando que los elementos de la población cuentan con la misma posibilidad de ser seleccionados para una muestra y se obtiene definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Con referencia a la *técnica*, el estudio aplicó la encuesta, donde determinó el porcentaje del sistema de información en la V1 y V2. Por su parte Gauchi (2017) definió que la encuesta consta en obtener información de interés mediante un instrumento previamente elaborado; asimismo indicó que la técnica más usada en los investigadores en el año 70 fue la encuesta, con un porcentaje de 40%. (p.4)

En función a lo establecido, para la recolección de datos se apoyó con un *instrumento*, en este caso fue el cuestionario constituido por 38 preguntas con múltiples respuestas; el cual fueron aplicadas a 80 trabajadores del área de operaciones, para así conseguir información adecuada a la investigación. Asimismo, Tacillo (2016) sostuvo que el cuestionario se caracteriza por preguntas y respuestas. (p. 75). Por otro lado, este estudio ejecutó una Escala de Likert, el cual es un conjunto de interrogantes que se presentan en afirmaciones y declaraciones a fin de cuantificar las actitudes y el nivel de grado de aceptación de la persona encuestada.

Con respecto a la *Ficha técnica del instrumento*, el investigador tuvo la obligación de conocer al conjunto de personas a quienes fue dirigido el

cuestionario, asegurándose de que se considere los elementos necesarios como: los útiles de escritorio sea lapiceros o lápices. Para las personas encuestadas, el cuestionario que se aplicó estuvo compuesto por un determinado de interrogantes con modelo de Escala Likert, que evaluó las propuestas de la OTH y su relación con la ED, considerando una duración promedio de 25 minutos. Se calcula la reacción del individuo a tres, cinco o siete categorías. El cuestionario estuvo conformado por un total de 38 preguntas que guardarán relación con el objeto de investigación. Las preguntas tendrán 5 categorías los mismos que se detallan a continuación: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

Sobre la validez, Hernández, Fernández & Baptista (2014) sostuvieron que es el grado donde el instrumento mide a la variable de interés. (p. 200). Asimismo, para la conformidad del instrumento, se ejecutó una validación mediante un juicio de expertos denominados como metodólogos de la Universidad César Vallejo. Por lo tanto, el instrumento fue sometido a un análisis de criterio donde los metodólogos afianzaron la verificación aplicación.

**Tabla 1** Validación mediante juicio de experto

Expertos	Validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra. Gonzales Moncada, Teresa	sí	sí	sí	Aplicable
Dr. Cojal Loli, Bernardo	sí	Sí	sí	Aplicable
Dr. Padilla Vento, Patricia	sí	Sí	sí	Aplicable

Entorno a la confiabilidad, se define como un instrumento de medición al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados consistentes y coherentes. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 200).

Con respecto al Alfa de Cronbach es un estadístico que posee valores desde 0 hasta 1, considerando que el valor 0 significa confiabilidad nula, mientras que el valor 1 es lo opuesto por representar la confiabilidad total, la ejecución de este estadístico se realizó con la ayuda del programa SPSS. (Mendoza y Hernández & Sampieri, 2014). Es por ello que la investigación aplicó la técnica de

Alfa de Cronbach del cuestionario que se desarrolló mediante una muestra a 80 trabajadores de la empresa Caudales, que al ser encuestados se pudo conocer el nivel de confiabilidad del presente trabajo de investigación, y para ello se necesitó el software estadístico SPSS 25, cuyo resultado del Alfa de Cronbach resultó confiable al ser mayor a 0.7 – 1.00 y nada confiable si es menor.

**Tabla 2** *Escala de Rango de Confiabilidad*

<b>Rango</b>	<b>Confiabilidad</b>
0,81 – 1,00	Muy Alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Stracuzzi y Pestana 2006, citado por León (2011)

**Tabla 3** *Fiabilidad de la Variable: Organización del talento humano*

<b>Estadístico de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.732	0.722	21

Fuente: Elaboración del tesista

En el resultado según los datos estadísticos de fiabilidad de alfa de Cronbach se puede observar que existe una adecuada consistencia interna y que presenta una confiabilidad considerable, sustentada en él  $\alpha$  de Cronbach igual a 0.732, respecto a la variable Organización del Talento Humano. El instrumento conformó 21 items, siendo un resultado óptimo dentro de los parámetros estadísticos de fiabilidad.

**Tabla 4** *Fiabilidad de la Variable: Evaluación de desempeño*

<b>Estadístico de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.767	0.761	17

Fuente: Elaboración del tesista

En el resultado según los datos estadísticos de fiabilidad de alfa de Cronbach se puede observar que existe una adecuada consistencia interna y que presenta una confiabilidad considerable, sustentada en el  $\alpha$  de Cronbach igual a 0.767, respecto a la variable Evaluación de Desempeño. El instrumento conformó 17 items, siendo un resultado óptimo dentro de los parámetros estadísticos de fiabilidad.

### **3.5. Procedimiento**

Para la realización de esta investigación, se optó con la búsqueda de testimonios del personal de operaciones, con la finalidad de conocer que efectivamente existía una problemática dentro del área. A partir de la identificación de las necesidades encontradas, se aplicó el instrumento de recolección de datos; basado en un cuestionario de 38 preguntas y dirigido a 80 trabajadores operativos, el cual seguidamente se incorporó al programa SPSS para que sean procesados aplicando la estadística Inferencial. En ese sentido, este programa permitió obtener resultados que conllevaron a precisar las conclusiones de la problemática; y asimismo se logró conocer el comportamiento que cada variable de investigación tenía sobre la otra y como efecto hallar la correlación existente en la investigación. Asimismo, para corroborar que la investigación es fiable, se aplicó el Alfa de Cronbach siendo este 0.722 para la V1 y 0.762 para la V2.

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

El estudio fue realizado en tipo descriptivo dado que se buscó describir situaciones para conocer cómo se manifestaban. Asimismo, para efectuar el análisis y proceso estadístico de los datos, se trabajó en conjunto con técnicas y métodos estadísticos SPSS, de modelo descriptivo. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) el estudio descriptivo busca precisar características importantes de cualquier fenómeno o situación que se someta a un análisis. (p. 92).

### **3.7. Aspectos éticos**

Con referencia a este punto, el estudio de investigación pasó por un proceso de validación por el programa Turnitin, permitiendo la verificación, similitud y revisión del contenido a fin de prevenir imitaciones, copias o plagios de otras investigaciones, logrando corroborar la originalidad y autenticidad de la elaboración y composición de la investigación.

En los que respecta a las referencias bibliográficas, revistas, artículos, libros y las citas que se mencionaron en el contenido del presente trabajo de investigación, se emplearon de acuerdo a las normas y requisitos vigentes. Asimismo, los recursos de las referencias fueron utilizados para desarrollar la nueva investigación y dando como resultados reflejo de la veracidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

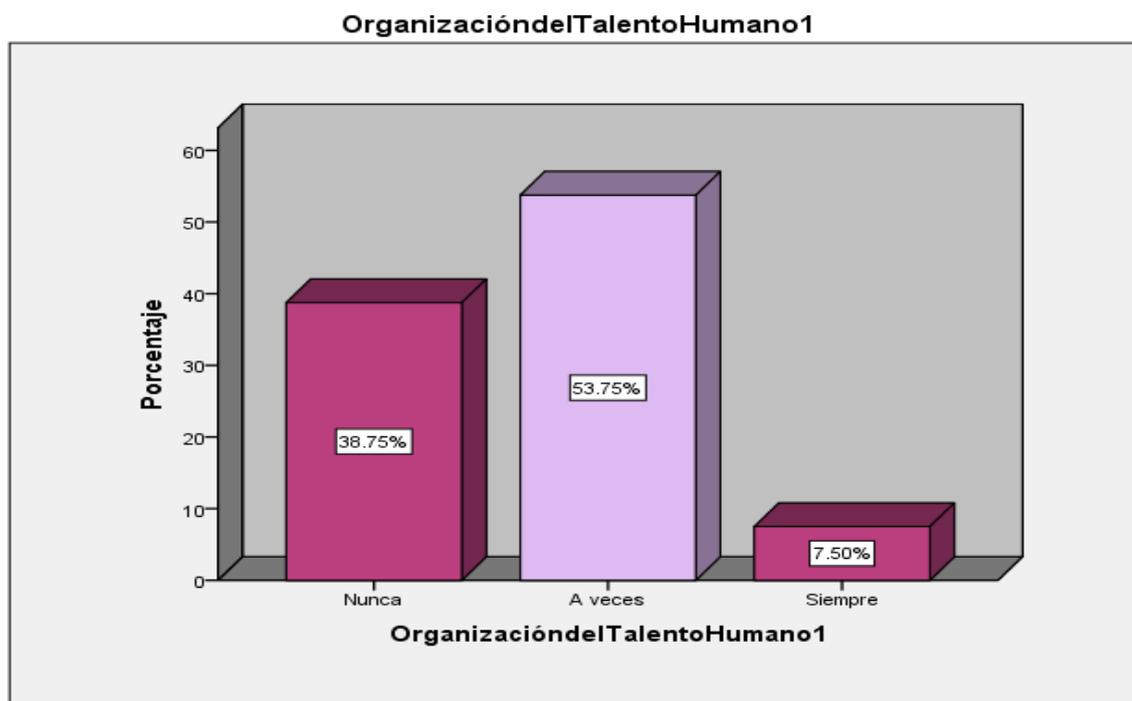
En este capítulo se muestra el procedimiento a desarrollar el cual permitió medir y obtener los resultados que sirvieron para describir las variables de interés.

**Tabla 5** Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Organización

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	31	38.80%
	A veces	43	53.80%
	Siempre	6	7.50%
	Total	80	100%

Fuente: Elaboración del tesista SPSS

**Figura 1** Organización del talento humano



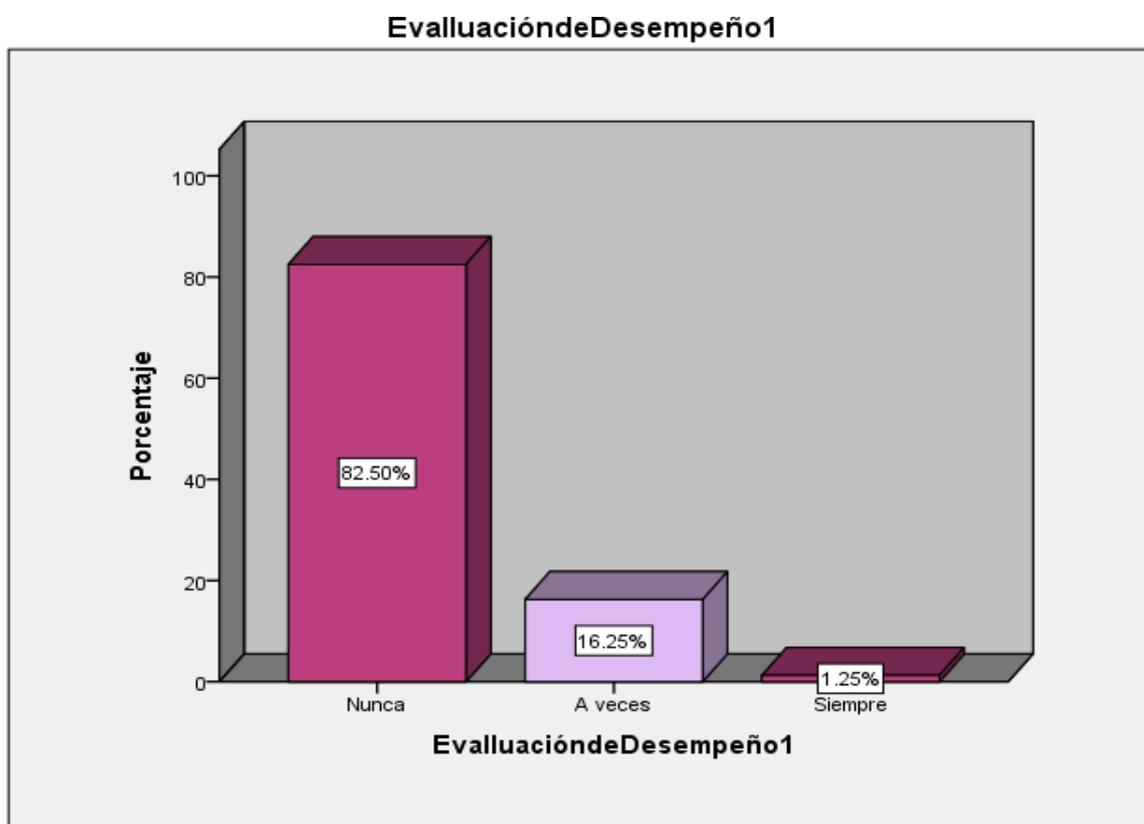
En la tabla 5 y figura 1, la representación de un 38.75% de los trabajadores de la empresa de caudales, consideraron que nunca la empresa cumple con una adecuada estructura respecto a la Organización del Talento Humano, asimismo un 53.75% manifiesta que a veces existe una estructura adecuada para posicionar a los trabajadores de operaciones.

**Tabla 6** Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al variable *Evaluación de Desempeño*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	66	82.50%
	A veces	13	16.30%
	Siempre	1	1.30%
	Total	80	100%

Fuente: Elaboración del tesista SPSS

**Figura 2** *Evaluación del desempeño*



Fuente: Elaboración del tesista SPSS

En la tabla 6 y figura 2 se percibe que en la evaluación de desempeño se aprecia un porcentaje de 82.50%, el cual sostuvo que nunca se realiza una evaluación compleja que conlleve a la mejora del personal. Asimismo, se puede considerar que la evaluación ejecutada no es de fuente confiable para su evaluación.

## 4.2. Resultados del análisis inferencia

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que los coeficientes rho de Spearman, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rango jerarquías. (p.322).

Prueba de la Hipótesis General

H: Existe relación significativa entre Organización del talento humano y la evaluación de desempeño de los trabajadores.

H0: No existe relación significativa entre Organización del talento humano y la evaluación de desempeño de los trabajadores.

Parámetros

$\alpha = 0,05$ , significancia

Regla de decisión:

Si  $p - \text{valor} < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p - \text{valor} > \alpha$ , se acepta la hipótesis nula

**Tabla 7** Prueba de Hipótesis general correlación V1 y V2

			<b>Correlaciones</b>	
			Organización del Talento Humano	Evaluación de Desempeño
Rho de Spearman	Organización del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1.000	.798**
		Sig. (bilateral)	.	0
	N		80	80
	Evaluación de Desempeño	Coeficiente de correlación	.798**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
	N		80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración del tesista SPSS

En la tabla N° 7 de la prueba de hipótesis general correlacional observamos que Sig (0.000) es < a 0.05, por lo que rechazamos la H0 y aceptamos la hipótesis alterna que afirma Hipótesis General: Existe relación significativa entre Organización del Talento Humano y la Evaluación de desempeño, con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%; además el coeficiente de correlación es del orden de 0.798 indicando que existe fuerte correlación entre las variables investigadas.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

HE 1: Existe relación entre Organización del talento humano y las características de los trabajadores.

HE 0: No existe relación entre Organización del talento humano y las características de los trabajadores.

**Tabla 8 Prueba de Hipótesis esp. 1: Organización del talento humano y características**

		<b>Correlaciones</b>			
			Organización del Talento Humano	Características	
Rho de Spearman	Organización del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1.000	.663**	
		Sig. (bilateral)	.	.000	
			N	80	80
	Características	Coeficiente de correlación	.663**	1.000	
		Sig. (bilateral)	.000	.	
			N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración del tesista SPSS

En tabla N° 8 de la prueba de la HE 1 correlacional observamos que Sig (0.000) es < a 0.05, por lo que rechazamos la HE 0 y aceptamos la hipótesis alterna que afirma la HE 0: Existe relación entre Características y Organización del Talento Humano, con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de

5%; además el coeficiente de correlación es del orden de 0.663 indicando que existe fuerte correlación entre las variables investigadas.

#### Hipótesis Específica 2

HE 2: Existe relación entre Organización del talento humano y las conductas de los trabajadores.

HE 0: No existe relación entre Organización del talento humano y las conductas de los trabajadores.

**Tabla 9** Prueba de Hipótesis esp. 2: Organización del talento humano y conducta

<b>Correlaciones</b>			Organización del Talento Humano	Conducta
Rho de Spearman	Organización del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1.000	.614**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Conducta	Coeficiente de correlación	.614**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración del tesista SPSS

En tabla N° 9 de la prueba de la HE 2 correlacional observamos que Sig (0.000) es < a 0.05, por lo que rechazamos la HE 0 y aceptamos la hipótesis alterna que afirma la HE 2: Existe relación entre Conducta y Organización del Talento Humano, con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%; además el coeficiente de correlación es del orden de 0.614 indicando que existe fuerte correlación entre las variables investigadas.

#### Hipótesis específica 3

HE 3: Existe relación entre Organización del talento humano y los resultados de los trabajadores.

HE 0: No existe relación entre Organización del talento humano y los resultados de los trabajadores.

**Tabla 10** Hipótesis esp. 3: Organización del talento humano y resultado

<b>Correlaciones</b>			Organización del Talento Humano	Resultado
Rho de Spearman	Organización del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1.000	.786**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Resultado	Coeficiente de correlación	.786**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración del tesista SPSS

En la tabla N° 10 de la prueba de la HE 3 correlacional observamos que Sig (0.000) es < a 0.05, por lo que rechazamos la HE 0 y aceptamos la hipótesis alterna que afirma la HE 3: Existe relación entre Resultado y Organización del Talento Humano, con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%; además el coeficiente de correlación es del orden de 0.786 indicando que existe fuerte correlación entre las variables investigadas.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación estuvo basada en las teorías de la Organización del Talento Humano y la Evaluación de Desempeño, donde se pudo demostrar mediante la recolección de datos el cuestionario; las respuestas por parte de los trabajadores, generando incertidumbre dado que manifestaron que la empresa no logró satisfacer las necesidades presentadas:

Se investigó la relación que existe entre la V1 y V2 de una empresa de Caudales, Lima 2017, donde se trabajó con 80 trabajadores, aplicando el instrumento de cuestionario. Con respecto a los resultados que se obtuvo de la hip. gen., se obtuvo una (Sig.) de 000,0, lo cual es menor al Sig (0.05); asimismo el coeficiente de correlación es del orden 0,789 de tal forma que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se afirma que existe una correlación entre las variables de investigación. En ese punto, el personal encuestado manifiesta con un resultado de 82.50% que nunca realizan una adecuada evaluación de desempeño que conlleve a mejorar su rendimiento.

En la presente investigación se demuestra que, del total de 80 encuestados, el 53.75% de los trabajadores consideran que a veces la empresa cumple con una adecuada estructura respecto a la Organización del Talento Humano; asimismo se muestra que el 32.50% de los colaboradores de la empresa de Caudales manifestó que casi nunca se mantiene un buen clima laboral, mientras que un 43.75% expresa que a veces existe comunicación que contribuya al fortalecimiento del clima laboral. Se puede apreciar que el área en conjunto con Gestión Humana mantiene una debilidad en este punto que a futuro puede traer consecuencias graves para el indicador de Clima Laboral que se desarrolla 1 vez al año; ello coincide con la investigación de Crisóstomo (2019) que concluye que un 38.75% considera que no existe una estructura organizacional, asimismo se denota que el resultado con respecto al clima laboral muestra que el nivel es deficiente generando un bajo rendimiento del personal. Por otro lado, se pudo comparar que el 77.8% de los trabajadores de Clave Video Perú, manifestaron que el desempeño laboral es regular.

Asimismo, en la investigación desarrollada se llegó a identificar que el personal antiguo carece de oportunidad de desarrollo o crecimiento profesional dentro de la empresa. Es así, que en comparación con el artículo de Correia,

Mendes y Silvia (2019), se puede apreciar que tiene una similitud en la problemática, a raíz que los trabajadores perciben injusticia en comparación de sus demás compañeros, dado que no presentan una equidad en las oportunidades, ocasionando que el ritmo de producción disminuya.

Otro resultado que se contrastó fue el de Mariño (2018) quienes en su investigación en Ecuador sobre la variable de competencias; concluye que, para conseguir un mejor rendimiento, el trabajador debe ser motivado o instruido con la finalidad ejecutar correctamente sus funciones; y por ende la evaluación de desempeño pueda tener un mejor resultado en el desarrollo personal como a nivel de la empresa. Asimismo, en la tesis desarrollada de la Organización del Talento Humano y Evaluación de Desempeño denota que en el indicador de logros es bajo, dado que el personal encuestado manifiesta que el 65% nunca es evaluado en base a sus logros obtenidos en el transcurso del periodo, generando un bajo rendimiento en su labor y en ocasiones incidencias al realizar sus funciones. Bajo otro contexto de iniciativa, los trabajadores indicaron en un 62.50% nunca son incentivados por la organización para desarrollar sus competencias laborales. Esto hizo mérito a una falta grave por parte de Recursos Humanos, dado que el área es responsable en velar por el desarrollo del personal, considerando en evidenciar aspectos de mejora que requiera de una retroalimentación o capacitación a fin de superar la debilidad encontrada.

Continuando con el despliegue de puntos a discutir, Manrique y Sánchez (2018) en su artículo la retroalimentación, hace conocimiento que esta herramienta logró influir de manera efectiva para el aprendizaje, como también puede ser lo contrario dado que en ocasiones se revierte y no necesariamente impacta de manera positiva, dado que es algo superficial y en situaciones genera poco valor. Sin embargo, esto no sucedería, si el grupo o la persona evaluada conocieran el objetivo común que llevan para la realización de los logros profesionales y organizacionales. En contraste con el estudio realizado se puede apreciar que, de un total de 80 trabajadores encuestados, sostuvieron que el 58.75% consideraron que nunca reciben retroalimentación para corregir los errores operativos y mejorar su desempeño laboral, el 26.25% informaron que casi nunca y como a veces el 15%.

En atención a la selección del personal, se muestra que de un total de 80 personas encuestadas sostienen que 75% nunca realizan su labor de manera eficiente dado que la selección del personal no realiza los filtros adecuados, vale decir que en ocasiones se convoca al personal para la postulación, sin embargo, en ocasiones ya se cuenta con la persona que ocupará el puesto; quiere decir que finalmente no se realiza la selección del ocupante. Otro de los puntos manifestados, se desarrolla a raíz que los trabajadores no cuentan con la facilidad de estar informados sobre las nuevas convocatorias, dado que al estar en un lugar cerrado sin conocer las novedades que pueda existir en Selección, no les permite ser partícipes, asimismo no cuentan con el soporte del jefe inmediato para que esta sea comunicada de manera oportuna. Se pudo apreciar que el 13.75% de los encuestados afirmaron que siempre el área de selección realiza un buen proceso. Esto podría traer como consecuencia el mal manejo de las funciones ocasionado una grave pérdida si el personal no es apto para el puesto, y por otra parte el 58.75% manifiestan que la empresa no realiza una comunicación transparente cuando se presenta nuevas convocatorias para el personal interno, vale decir para el personal operativo. Altamirano (2017), que concluye que dentro de la institución el 20% menciona que no existe una comunicación fluida, el 33% considera que no existe liderazgo en los procesos como también reportan que los conflictos afectan en su desempeño.

Sobre el liderazgo, los trabajadores expresaron en el trabajo de investigación, que el 38.75% sostuvieron que casi nunca, los jefes poseen liderazgo para asumir una evaluación de desempeño. En otro escenario el 53.75% afirma que los conflictos que protagonice el personal afectan a su desempeño laboral al igual que la evaluación de desempeño, dado que el personal es medido en base a un indicador de conducta. Asimismo, coincide nuevamente con la teoría de investigación de Altamirano (2017), ya que el 33% de los trabajadores manifestaron que no existe un liderazgo en los procesos de gestión; y con respecto a la conducta del personal, el autor remarcó que el 73% de los trabajadores reconocen que el evitar conflictos dentro de la organización ayudará a mantener un mejor desempeño en sus funciones.

En cuanto a las competencias de los trabajadores, Majad (2016) en su artículo refleja que 86.5% nunca reciben ofrecimientos de oportunidades para incorporar y desarrollar sus competencias, con el fin de contribuir con la empleabilidad tanto dentro o fuera de la institución y un 13.5% indicó que a veces. Con ello se logró contrastar con la tesis realizada, dado que por parte de los trabajadores operativos se inclinaron con un porcentaje de 55% considerado que nunca los jefes comunican al área de recursos humanos sobre el reconocimiento por generar competitividad en su área. Asimismo, un 31.25% informó que casi nunca y solo un 3.75% sostuvo que si es reconocido por sus competencias.

Otro contexto a considerar, fue el resultado que se manifestó en 32.50% indicando que casi nunca y a veces se generan aportaciones de mejoras, sabiendo la necesidad que tienen los trabajadores al desarrollar sus funciones. Es así, que se pudo contrastar con el artículo de From Van Dijk (2015) donde manifiesta que la evaluación de desempeño no siempre es favorable dado que los trabajadores no estaban de acuerdo o satisfechos con los resultados, dado que sienten no ser medidos o evaluados por las mismas condiciones.

Por otra parte, se evidenció que en la organización se mantiene un bajo índice de capacitaciones, don de los trabajadores manifestaron que un 32.5% casi nunca y a veces se brindan capacitaciones posteriores a una evaluación de desempeño donde se encontraron debilidades, asimismo un 11.25% sostuvieron que nunca se brindan capacitaciones. Se comparó con el artículo de Mejía, Bravo y Montoya (2013) donde en ambos casos es importante brindar capacitación y educación a su personal dado que son fundamentales para la realización económica tanto para el personal como para la organización. Asimismo, se logró evidenciar que el desarrollo del talento humano viene desde años atrás y se demostró en dicho artículo que en los países de Corea del Sur, Japón y China desencadenaron estrategias, implementando aceleración en los estudios y creando programas científicos para una mejor formación.

## VI. CONCLUSIONES

### Primera:

La OTH y ED de los trabajadores; luego de someterse al coeficiente de spearman dio como resultado un valor de 0.789 y el Sig siendo  $< a 0.05$ ; indica que existe una correlación alta entre ambas variables. Dando a tallar que si la empresa de caudales encamina y corrige las falencias que existen en la Organización del Talento Humano, la evaluación del personal tendrá un índice de prosperidad.

### Segunda:

La OTH y la dimensión característica de los trabajadores; permitió demostrar a través del coeficiente de spearman un valor de 0.663, lo que significa que existe una correlación entre Organización del Talento Humano y las Características, asimismo el Sig. obtuvo un resultado de  $0.000 < a 0.05$ .

### Tercera:

La OTH y la dimensión conducta de los trabajadores; permitió evidenciar a través del coeficiente de spearman que el valor es de 0.614, aceptar la existencia de una correlación entre Organización del Talento Humano y las Conducta, como teniendo de resultado el Sig.  $< a 0.05$ .

### Cuarta:

La OTH y la dimensión resultados de los trabajadores; demostró a través del coeficiente de spearman un valor de 0.786, lo que indica que existe una correlación entre Organización del Talento Humano y los Resultados, asimismo el Seg. sostuvo un  $0.000 < a 0.05$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se sugirió que el área de Recursos Humanos, en función a los resultados, verifique si la estructura de puestos está siendo dirigida de manera correcta, asimismo asociar si el personal está adaptado al puesto que le corresponde.

### **Segunda:**

Se recomendó que el área de selección brinde seguimiento al personal, para estar informado cual es el motivo por el cual los trabajadores desisten de los puestos operativos, asimismo se sugiere que el área de desarrollo revise los files de los trabajadores para verificar si es posible rescatar a los trabajadores para ocupar un nuevo puesto o sea ubicado dentro de una nueva estructura de puesto.

### **Tercera:**

Se sugirió implementar una capacitación de liderazgo para los jefes inmediatos con el fin que contribuyan a mejorar el desarrollo de su personal.

### **Cuarta:**

Se recomendó mejorar el ambiente laboral del área de operaciones, con la finalidad que los trabajadores puedan cumplir con su labor diaria. Con respecto al ambiente se deben de establecer cambios dentro de su lugar de trabajo el cual se vea más atractivo y el personal no tenga inconvenientes con el lugar en donde laboran, como también el área de Recursos Humanos deberá realizar actividades donde trabajadores se sientan identificados como miembros de la empresa.

### **Quinta:**

Par concluir, se recomendó al área de Recursos Humanos implemente un programa de reconocimiento al personal de operaciones para que se sientan acogidos e identificados con la empresa.

## REFERENCIAS

- AGUDELO-ORREGO, Beatriz Eugenia (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Revista Entramado* vol. 15, no. 1, p. 116-137 <http://dx.doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Alles (2014). *Desempeño por Competencias*. Argentina: Granica.
- Altamirano (2017). *Gestión del Talento Humano y desempeño laboral del personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo – Educación*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato) <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31763/1/083%20GTH.pdf>
- Armas, Llanos & Traverso (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*, Universidad Ecotec
- Baquerizo (2015). *Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica Goop Hope, Miraflores 2015* (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión) <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/575>
- Brito-Carrillo, Clara, Pitre-Redondo, Remedios y Cardona-Arbeláez, Diego. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño de los empleados en una empresa de servicios. *Información tecnológica*, 31 (1), 141-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Broncano (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino* 11 (1), pág. 167-180. ISSN-L 2616-9541 <http://dx.doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Brume (2019). *Estructura Organizacional*. ITSA institución universitaria.
- Carrera y Vargas (2018). *Gestión de capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella, Chimbote – 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo) <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39943>
- Castellanos Domínguez, María Isabel, Cruz Ramírez, Miguel, Curra Sosa, Dagnier, León Pupo, Neysi Ileana & Rodríguez Palma, Maura Isabel. (2019). Investigación en la Universidad de Holguín: compromiso con la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. *Actualidades Investigativas en*

- Educación*, 19(1), 348-378. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35699>
- Cervantes (2017). *La valorización del talento humano y el rendimiento laboral en empresas chinas en el Perú, 2017* (Tesis de Maestro, Universidad Inga Garcilaso de la Vega) <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1626>
- Chávez, Luz (2019). La Gestión del talento humano como estrategia empresarial. *Revista Perspectiva*, 553 ISSN: 1996-5257. <https://revistas.upagu.edu.pe/index.php/PE/article/view/614/552>
- Colina Ysea, Félix, & Albites Sanabria, José L. (2020). Aprendizaje e innovación: retos en las organizaciones del siglo XXI. *Desde el Sur*, 12(1), 167-176. <https://dx.doi.org/10.21142/des-1201-2020-0011>
- Condori (2017). *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) <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7907>
- Correia, Pedro Miguel Alves Ribeiro, Mendes, Ireneu de Oliveira, & Silva, Sara Raquel dos Santos Rodrigues Manaia da. (2019). A percepção de justiça na avaliação do desempenho na Administração Pública e a produtividade. *Sociologia*, 37, 31-50. <https://dx.doi.org/10.21747/08723419/soc37a2>
- Crisóstomo (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Cable Video Perú, Lima, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50630>
- Dessler (2015). *Administración de recursos humanos*, 14a edición.
- From Van Dijk D, Schodl M. Performance Appraisal and Evaluation. En James D. Wright Ed. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 2nd edition, Vol 17. Oxford: Elsevier; 2015. p. 716-721. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22034-5>
- Garrido y Gallo (2017) La Geografía del talento humano en la ciudad de Madrid ISSN 0210-9107 <https://www.funcas.es/articulos/la-geografia-del-talento-en-la-ciudad-de-madrid/>

- Gauchi Risso, V. (2017). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información. *Revista Española De Documentación Científica*, 40(2), e175. <https://doi.org/10.3989/redc.2017.2.1333>
- Gonzales (2017). *La influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú, los Olivos 2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3229/Gonzales\\_NAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3229/Gonzales_NAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, Fernández & Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*, México D.F.: McGraw Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0 <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Huamán y Solano (2016). *Influencia en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo en el clima organizacional de la corporación aceros Arequipa, durante el segundo semestre, 2015* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3707/Cchupuv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ibáñez (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa*. Perú: Biblioteca
- Leyva-Del Toro, Caridad, & De Miguel-Guzmán, Margarita, & Pérez-Campdesuñer, Reyner (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Ingeniería Industrial*, XXXVII(2), 164-177 ISSN: 0258-5960. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360446197006>
- Majad Rondón, Musa Ammar (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40 (88), 148-165. ISSN: 0798-0329. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376147131008>
- Manrique y Sánchez (2018). La retroalimentación más allá de la evaluación. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 9(14), pp 89-104. ISSN: 1853-3744. <https://www.saece.com.ar/relec/revistas/14/est1.pdf>
- Mariño (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral* (Tesis de Maestría Universidad Técnica de Ambato) <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28316>

- Martínez-Chairez, Guadalupe Iván, & Guevara-Araiza, Albertico (2015). La evaluación del desempeño docente. *Ra Ximhai*, 11(4), 113-124. ISSN: 1665-0441. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46142596007>
- Matabanchoy-Tulcán, Sonia Maritza, Álvarez-Pabón, Karol Melissa, & Riobamba-Jiménez, Oscar David. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Mejía-Giraldo, Armando, Bravo-Castillo, Mario, & Montoya-Serrano, Arturo. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 2-11. Recuperado en 05 de junio de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362013000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002&lng=es&tlng=es).
- Mendivel Gerónimo, R. K., Lavado Puente, C. S., & Sánchez Castro, A. (1). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. *Revista Conrado*, 16(72), 262-268. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1242>
- Murillo (2010). La época del talento humano. *Revista Dialnet*, 16 ISSN: 2528-7869, Vol. 1, N°. 1, 2010. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197540>
- Nolazco Labajos, F. A., Bustamante Cieza, E. I., Moreno Rodríguez, R. Y., & Carhuancho Mendoza, I. M. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 162-176. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>
- Oren, Ravit, & Yagil, Dana. (2021). Servant leadership, engagement, and employee outcomes: the moderating roles of proactivity and job autonomy. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(1), 58-67. Epub 29 de marzo de 2021. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2021a1>

- Pacheco, A. J., & Siancas, J. (2015). SISTEMA PARA LA GESTIÓN DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO. *Selecciones Matemáticas*, 2(01), 45-53. ISSN: 2411-1783  
<http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SSMM/article/view/1200>
- Sampieri (2014). *Metodología de la Investigación*, 6ta Edición. McGraw-Hill
- Sánchez, Reyes y Mejía (2018). *Manuel de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*, 1er edición. Universidad Ricardo Palma.
- Tacillo (2016). *Metodología de la Investigación*, Universidad Jaime bautista y Meza.
- Tobón, Sergio, & Guzmán Calderón, Clara Eugenia, & Tobón, Bibiana (2018). Evaluación del Desempeño Docente en México: Del Proyecto de Enseñanza al Proyecto Formativo. *Atenas*, 1(41), 18-33. ISSN: 1682-2749  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478055151002>.
- Vera-Barbosa, A., & Blanco-Ariza, A. B. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29(74), 25-44.  
<https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>
- Vidaurre (2018). *Implementación de un sistema web adaptativo para evaluar y controlar el rendimiento laboral del personal para una mejora de la calidad de atención, aplicando el método de incidentes críticos en el área de recursos humanos de la Municipalidad distrital de Pomalca* (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo)  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1279>

# ANEXOS

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Operacionalización de las variables			
			Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo se relaciona la organización del talento humano y la evaluación de desempeño de los trabajadores de la empresa de Caudales, Lima 2017?	Reconocer la relación entre organización del talento humano y la evaluación de desempeño de los trabajadores de la empresa de Caudales, Lima 2017	¿Existe relación significativa entre Organización del Talento Humano y la Evaluación de Desempeño de los trabajadores de la empresa de Caudales, Lima 2017?	VI: Organización del talento humano	Organización Formal	Estructura funcional	Tipo de Investigación: Aplicada  Diseño: No experimental, descriptiva - correlacional  Enfoque: Cuantitativa  Población: 100 trabajadores
					Estructura de puestos	
					Comunicación	
				Normas de conductas		
				Ambiente Laboral		
				Metas de grupo		
			Organización Informal	Relaciones sociales	Toma de decisiones voluntariamente	
			V2: Evaluación de desempeño	Características	Confiabilidad	Muestra: 80 trabajadores  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
					Iniciativa	
					Liderazgo	
				Manejo de incidentes críticos		
				Conducta	Retroalimentación	
				Resultado	Contribuciones	
				Productividad		
				Logros		

Fuente: Elaboración del tesista

## ANEXO 2: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Tipo de escala	
VI: Organización del talento humano	Ibáñez (2011) Es el conjunto de obligaciones, responsabilidades y relaciones de cada una de las autoridades. Se tiene que delegar autoridad para conseguir las metas y lo objetivos. Da un orden de jerarquías donde cada individuo se la organización tiene un jefe inmediato (p.103).	Organización del Talento Humano estudiada los tipos de estructuras dentro de la Organización Formal e Informal que serán medibles por características del Talento Humano y posterior a ello se aplicará un cuestionario de respuestas cerradas.	Organización Formal	Estructura funcional	Test de Likert	Ordinal	
				Estructura de puestos			
				Comunicación			
				Normas de conductas			
				Ambiente Laboral			
				Metas de grupo			
V2: Evaluación de desempeño	Alles (2014) Es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Su principal objetivo es señalar el desempeño personal y profesional de los colabores, la mejora permanente de resultados de la organización" (p.27).	Evaluación de desempeño será evaluada en base a métodos de Características, Conductas y Resultados, con 8 objetos de medición donde se aplicará un cuestionario de respuestas cerradas.	Organización Informal	Relaciones sociales	(1) Nunca	Ordinal	
				Toma de decisiones voluntariamente	(2) Casi nunca		
				Confiability	(3) A veces		
				Características	Iniciativa		(4) Casi siempre
					Liderazgo		(5) Siempre
				Conducta	Manejo de incidentes críticos		
Resultado	Retroalimentación						
	Contribuciones						
	Productividad						
				Logros			

Fuente: Elaboración del tesista

### ANEXO 3: Cuestionario de Organización del Talento Humano

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es Organización del talento humano y la evaluación de desempeño de los trabajadores de la empresa de Caudales, Lima 2017. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5	
ORGANIZACIÓN FORMAL	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL</b>						
	1	¿La estructura funcional de la empresa es pertinente, pues los colaboradores están posicionados según su perfil?					
	2	¿Las tareas ejecutadas en el área obedecen con disciplina a la estructura organizacional?					
	<b>ESTRUCTURA DE PUESTOS</b>						
	3	¿Los colaboradores ejecutan sus tareas con eficiencia por efecto del buen proceso de selección y de estructura de puestos?					
	4	¿Los colaboradores se desempeñan en áreas y puestos según las habilidades evaluadas con confiabilidad de recursos humanos?					
	<b>COMUNICACIÓN</b>						
	5	¿La comunicación en el área es efectiva permitiendo que los colaboradores puedan desarrollar sus tareas a tiempo?					
	6	¿Cuándo un colaborador es competente, los jefes comunican al área de recursos humanos para su reconocimiento?					
	7	¿La empresa tiene establecido que cuando se produce una vacante en puestos jerárquicos se comunica primero al personal interno?					
	<b>NORMAS DE CONDUCTAS</b>						
	8	¿En el reglamento institucional que se difunde con constancia, están establecidas las normas de conducta?					
	9	¿Si un colaborador genera conflicto en el área es sancionado con equidad y transparencia?					
	10	¿Los colaboradores ven afectado su desempeño cuando violentan las normas de conducta: se sanciona con transparencia y sin discriminación de mando?					
	<b>AMBIENTE LABORAL</b>						
	11	¿El área de recursos humanos gestiona que la infraestructura dónde se desarrolla las actividades garantiza la capacidad de trabajo y el mobiliario a usar?					
	12	¿Los colaboradores competentes socializan sus habilidades para contribuir con el buen clima laboral?					
13	¿La comunicación en el área es fluida pues los colaboradores contribuyen con el fortalecimiento del clima laboral?						
14	¿Los malos entendidos o conflictos están ausentes en el área, pues los colaboradores con sus actitudes fortalecen las relaciones interpersonales?						
<b>METAS DE GRUPO</b>							
15	¿En el área los colaboradores evidencian actitudes para el trabajo en grupo?						
16	¿Los colaboradores competitivos cumplen las metas de grupo, pues integran en la tarea sin resistirse?						
17	¿Los colaboradores que inciden en error reciben el apoyo de los más hábiles para cumplir las metas de grupo?						
ORGANIZACIÓN INFORMAL	<b>RELACIONES SOCIALES</b>						
	18	¿Los colaboradores participan de actividad integracionista sin discriminación de cargo?					
	19	¿Las relaciones sociales en el área son una fortaleza, los colaboradores son empáticos, tolerantes y asertivos?					
	<b>TOMA DE DECISIONES VOLUNTARIA</b>						
	20	¿En el área los colaboradores tienen la tendencia voluntaria de capacitarse por sus propios medios?					
21	¿Las decisiones tomadas por los colaboradores son más efectivas que las de las jefaturas?						

Fuente: Elaboración del tesista

#### **ANEXO 4: Cuestionario de Evaluación de Desempeño**

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es Organización del talento humano y la evaluación de desempeño de los trabajadores de la empresa de caudales. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración.

Marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>					
	<b>22</b> ¿La confiabilidad es una característica de los evaluadores, por ellos hay credibilidad en los resultados?					
	<b>INICIATIVA</b>					
	<b>23</b> ¿La organización incentiva a los trabajadores para desarrollar sus competencias laborales?					
	<b>24</b> ¿El comité evaluador del desempeño tiene iniciativas para promover las mejoras: Los productos?					
	<b>LIDERAZGO</b>					
<b>CONDUCTA</b>	<b>25</b> ¿Quiénes realizan los procesos de evaluación del desempeño poseen liderazgo en su área?					
	<b>26</b> ¿Los resultados de los procesos de evaluación son confiables, pues los líderes gozan de aceptación?					
	<b>MANEJO DE INCIDENTES CRÍTICOS</b>					
	<b>27</b> ¿Si un colaborador promueve o protagoniza conflictos laborales es sancionado y afecta su desempeño?					
	<b>28</b> ¿Los colaboradores que resuelven situaciones críticas en el área son reconocidos en la Evaluación de su Desempeño Laboral?					
	<b>29</b> ¿Durante la evaluación de desempeño se aplica un formato que contiene indicadores de conducta?					
	<b>RETROALIMENTACIÓN</b>					
	<b>30</b> ¿Recibe retroalimentación constante para corregir los errores operativos y mejorar su desempeño laboral?					
<b>RESULTADO</b>	<b>31</b> ¿Los procesos de evaluación son valorizados y difundidos oportunamente para la respectiva retroalimentación en el área?					
	<b>32</b> ¿Las debilidades identificadas en el área, por efecto de evaluación generan procedimientos de mejora que involucra activamente los jefes?					
	<b>CONTRIBUCIONES</b>					
	<b>33</b> ¿El área por efecto de procesos de evaluación generan aportes de mejora gestionados por la Gerencia: Capacitaciones?					
	<b>34</b> ¿Los resultados de los procesos de evaluación se difunden oportunamente para contribuir con el plan de contingencia?					
	<b>PRODUCTIVIDAD</b>					
<b>LOGROS</b>	<b>35</b> ¿La productividad alcanzada es la ideal, los colaboradores son evaluados con confiabilidad en función a sus resultados?					
	<b>36</b> ¿Cuándo se desarrollan trabajos en equipos, todas suman para incrementar la productividad?					
	<b>37</b> ¿Los logros alcanzados por los colaboradores son posibles a la dotación oportunidad de recursos y materiales?					
	<b>38</b> ¿El desempeño laboral de los colaboradores se evalúa en estricto respeto de los logros y el cargo que ocupa?					

Fuente: Elaboración del tesista

**ANEXO 5: Evaluación por Juicio de Expertos**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la organización del talento humano**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	X	N	M	D	X	N	M	D	X	N	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN FORMAL</b>														
1	La estructura funcional de la empresa es pertinente, pues los colaboradores están posicionados según su perfil				✓				✓				✓	
2	Las tareas ejecutadas en el área obedecen con disciplina a la estructura organizacional				✓				✓				✓	
3	Los colaboradores ejecutan sus tareas con eficiencia por efecto del buen proceso de selección y de estructura de puestos				✓				✓				✓	
4	Los colaboradores se desempeñan en áreas y puestos según las habilidades evaluadas con confiabilidad de recursos humanos				✓				✓				✓	
5	La comunicación en el área es efectiva permitiendo que los colaboradores puedan desarrollar sus tareas a tiempo				✓				✓				✓	
6	Cuando un colaborador es competente, los jefes comunican al área de recursos humanos para su reconocimiento				✓				✓				✓	
7	La empresa tiene establecido que cuando se produce una vacante en puestos jerárquicos se comunica primero al personal interno				✓				✓				✓	
8	En el reglamento institucional que se difunde con constancia, están establecidas las normas de conducta				✓				✓				✓	
9	Si un colaborador genera conflicto en el área es sancionado con equidad y transparencia				✓				✓				✓	
10	Los colaboradores ven afectado su desempeño cuando violentan las normas de conducta: se sanciona con transparencia y sin discriminación de mando				✓				✓				✓	
11	El área de recursos humanos gestiona que la infraestructura dónde se desarrolla las actividades garantiza la capacidad de trabajo y el mobiliario a usar				✓				✓				✓	
12	Los colaboradores competentes socializan sus habilidades para contribuir con el buen clima laboral				✓				✓				✓	
13	La comunicación en el área es fluida pues los colaboradores contribuyen con el fortalecimiento del clima laboral				✓				✓				✓	
14	Los malos entendidos o conflictos están ausentes en el área, pues los colaboradores con sus actitudes fortalecen las relaciones interpersonales				✓				✓				✓	
15	En el área los colaboradores evidencian actitudes para el trabajo en grupo				✓				✓				✓	
16	Los colaboradores competitivos cumplen las metas de grupo, pues integran en la tarea sin resistirse				✓				✓				✓	
17	Los colaboradores que inciden en error reciben el apoyo de los más hábiles para cumplir las metas de grupo				✓				✓				✓	





Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la organización del talento humano

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	N	M	D	A	N	M	D	A	N	
	<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN FORMAL</b>													
1	La estructura funcional de la empresa es pertinente, pues los colaboradores están posicionados según su perfil				✓				✓				✓	
2	Las tareas ejecutadas en el área obedecen con disciplina a la estructura organizacional				✓				✓				✓	
3	Los colaboradores ejecutan sus tareas con eficiencia por efecto del buen proceso de selección y de estructura de puestos				✓				✓				✓	
4	Los colaboradores se desempeñan en áreas y puestos según las habilidades evaluadas con confiabilidad de recursos humanos				✓				✓				✓	
5	La comunicación en el área es efectiva permitiendo que los colaboradores puedan desarrollar sus tareas a tiempo				✓				✓				✓	
6	Cuando un colaborador es competente, los jefes comunican al área de recursos humanos para su reconocimiento				✓				✓				✓	
7	La empresa tiene establecido que cuando se produce una vacante en puestos jerárquicos se comunica primero al personal interno				✓				✓				✓	
8	En el reglamento institucional que se difunde con constancia, están establecidas las normas de conducta				✓				✓				✓	
9	Si un colaborador genera conflicto en el área es sancionado con equidad y transparencia				✓				✓				✓	
10	Los colaboradores ven afectado su desempeño cuando violan las normas de conducta se sanciona con transparencia y sin discriminación de mando				✓				✓				✓	
11	El área de recursos humanos gestiona que la infraestructura donde se desarrolla las actividades garantiza la capacidad de trabajo y el mobiliario a usar				✓				✓				✓	
12	Los colaboradores competentes socializan sus habilidades para contribuir con el buen clima laboral				✓				✓				✓	
13	La comunicación en el área es fluida pues los colaboradores contribuyen con el fortalecimiento del clima laboral				✓				✓				✓	
14	Los malos entendidos o conflictos están ausentes en el área, pues los colaboradores con sus actitudes fortalecen las relaciones interpersonales				✓				✓				✓	
15	En el área los colaboradores evidencian actitudes para el trabajo en grupo				✓				✓				✓	
16	Los colaboradores competitivos cumplen las metas de grupo, pues integran en la tarea sin resistirse				✓				✓				✓	
17	Los colaboradores que inciden en error reciben el apoyo de los más hábiles para cumplir las metas de grupo				✓				✓				✓	





Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la evaluación de desempeño

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	U	A	M	U	A	M	U	A	
<b>DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICA</b>											
1	La confiabilidad es una característica de los evaluadores, por ellos hay credibilidad en los resultados				✓			✓			✓
2	La organización incentiva a los trabajadores para desarrollar sus competencias laborales				✓			✓			✓
3	El comité evaluador del desempeño tiene iniciativas para promover las mejoras. Los productos				✓			✓			✓
4	Quiénes realizan los procesos de evaluación del desempeño poseen liderazgo en sus áreas				✓			✓			✓
5	Los resultados de los procesos de evaluación son confiables, pues los líderes gozan de aceptación				✓			✓			✓
<b>DIMENSIÓN 2: CONDUCTA</b>											
6	Si un colaborador promueve o protagoniza conflictos laborales es sancionado y afecta su desempeño				✓			✓			✓
7	Los colaboradores que resuelven situaciones críticas en el área son reconocidos en la Evaluación de su Desempeño Laboral				✓			✓			✓
8	Durante la evaluación de desempeño se aplica un formato que contiene indicadores de conducta				✓			✓			✓
9	Recibe retroalimentación constante para corregir los errores operativos y mejorar su desempeño laboral				✓			✓			✓
10	Los procesos de evaluación son valorizados y difundidos oportunamente para la respectiva retroalimentación en el área				✓			✓			✓
11	Las debilidades identificadas en el área, por efecto de evaluación generan procedimientos de mejora que involucra activamente los jefes				✓			✓			✓
<b>DIMENSIÓN 2: RESULTADOS</b>											
12	El área por efecto de procesos de evaluación generan aportes de mejora gestionados por la Gerencia: Capacitaciones				✓			✓			✓
13	Los resultados de los procesos de evaluación se difunden oportunamente para contribuir con el plan de contingencia				✓			✓			✓
14	La productividad alcanzada es la ideal, los colaboradores son evaluados con confiabilidad en función a sus resultados				✓			✓			✓



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

15	Cuándo se desarrollan trabajos en equipos, todas suman para incrementar la productividad					✓					✓					✓
16	Cuándo se desarrollan trabajos en equipos, todas suman para incrementar la productividad					✓					✓					✓
17	El desempeño laboral de los colaboradores se evalúa en estricto respeto de los logros y el cargo que ocupa					✓					✓					✓

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dra. Gonzales Moncada, Teresa

DNI: 75728455

Especialidad del validador: Metabólica

San Juan de Lurigancho 07 de Marzo del 2021

- <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.

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## **ANEXO 6: Ficha técnica del instrumento 1: Organización del Talento Humano**

<b>Nº</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>ALCANCES</b>
1	Año de edición	2017
2	Forma de administración	Individual
3	Duración	15 a 20 minutos (aprox.)
4	Campo de aplicación	El cuestionario es para los colaboradores del área de Operaciones de una Empresa de Caudales
5	Características del inventario	El cuestionario está constituido por 21 ítems distribuidas en 2 dimensiones que a continuación detallamos
5.1	Dimensión I: Organización Formal	Constituida por 17 ítems
5.2	Dimensión II: Organización Informal	Constituida por 04 ítems

Fuente: Elaboración del tesista

## **ANEXO 7: Ficha técnica del instrumento 2: Evaluación de desempeño**

<b>Nº</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>ALCANCES</b>
1	Año de edición	2017
2	Forma de administración	Individual
3	Duración	15 a 20 minutos (aprox.)
4	Campo de aplicación	El cuestionario es para los colaboradores del área de Operaciones de una Empresa de Caudales
5	Características del inventario	El cuestionario está constituido por 17 ítems distribuidas en 3 dimensiones que a continuación detallamos
5.1	Dimensión I: Característica	Constituida por 05 ítems
5.2	Dimensión II: Conducta	Constituida por 06 ítems
5.3	Dimensión III: Resultado	Constituida por 06 ítems

## ANEXO 8: Análisis de Fiabilidad de variables

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.732	.722	21

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
P1 ¿La estructura funcional de la empresa es pertinente, pues los colaboradores están	3.55	1.146	20

## ANEXO 9: Base de datos

\*ALFA DE CRONBACH ACTUAL 8.17.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 47 de 47 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	1	2	3	1	1	3	3	4	5	1	2	3	1
2	2	1	1	2	5	2	3	5	4	5	2	3	3	3	1
3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1
4	3	1	1	2	3	1	1	3	3	4	3	4	3	3	3
5	1	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
6	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
7	1	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	1
8	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	4	1
9	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	5	1	3	5	1
10	1	1	1	2	3	1	1	3	2	4	2	2	4	1	1
11	2	1	3	2	5	2	4	5	3	5	2	1	5	2	1
12	1	1	2	2	3	1	2	3	2	4	3	2	4	3	1
13	1	1	1	2	3	2	1	3	3	4	4	1	4	4	1
14	2	1	1	2	2	1	4	2	2	3	2	4	2	3	1
15	1	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	5	2	3	3
16	1	1	1	4	5	1	2	5	2	3	4	1	2	3	1
17	2	1	1	2	5	1	1	5	2	3	5	2	2	3	5
18	1	1	1	2	5	1	4	5	2	4	2	3	2	4	1
19	1	1	4	2	5	3	4	5	2	5	2	4	2	5	2
20	2	1	1	2	5	3	1	5	2	4	3	5	2	4	1
21	1	1	1	2	3	1	1	3	3	4	5	1	2	3	3

Vista de datos Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	P1 ¿La estruct...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	P2 ¿Las tareas...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	P3 ¿Los colabo...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	P4 ¿Los colabo...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	P5 ¿La comuni...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	P6 ¿Cuándo un...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	P7 ¿La empres...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	P8 ¿En el regla...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	P9 ¿Si un cola...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	P10 ¿Los colab...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	P11 ¿El área d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	P12 ¿Los colab...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	P13 ¿La comu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	P14 ¿Los malos...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	P15 ¿En el áre...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	P16 ¿Los colab...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	P17 ¿Los colab...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Organizació...	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P18	Númérico	8	0	P18 ¿Los colab...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P19	Númérico	8	0	P19 ¿Las relaci...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P20	Númérico	8	0	P20 ¿En el áre...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P21	Númérico	8	0	P21 ¿Las decis...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Organizació...	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Organizació...	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Organizació...	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

## ANEXO 10: Estadística Descriptiva

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Calcular variable

Nombre	Tipo	Anchura	
1	P1	Númérico	8
2	P2	Númérico	8
3	P3	Númérico	8
4	P4	Númérico	8
5	P5	Númérico	8
6	P6	Númérico	8
7	P7	Númérico	8
8	P8	Númérico	8
9	P9	Númérico	8
10	P10	Númérico	8
11	P11	Númérico	8
12	P12	Númérico	8
13	P13	Númérico	8
14	P14	Númérico	8
15	P15	Númérico	8
16	P16	Númérico	8
17	P17	Númérico	8
18	Organizació...	Númérico	8
19	P18	Númérico	8
20	P19	Númérico	8
21	P20	Númérico	8
22	P21	Númérico	8
23	Organizació...	Númérico	8
24	Organizació...	Númérico	8
25	Organizació...	Númérico	8

Variable de destino: OrganizacióndelTalentHu

Expresión numérica:  $P1+P2+P3+P4+P5+P6+P7+P8+P9+P10+P11+P12+P13+P14+P15+P16+P17+P18+P19+P20+P21$

Grupo de funciones: Todo, Aritméticas, FDA y FDA no centrada, Conversión, Fecha/hora actual, Cálculo de fechas, Organización de fechas

Funciones y variables especiales:

Si la opción... (condición de selección de casos opcional)

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

\*ALFA DE CRONBACH ACTUAL 8.17.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 47 de 47 variables

	P13	P14	P15	P16	P17	Organización Formal	P18	P19	P20	P21	Organización informal	Organización del Talento Humano	Organización del Talento Humano1	P22	P23	I
1	2	3	1	1	1	54	5	3	2	3	13	67	2	2	3	
2	3	3	1	1	1	58	3	3	3	3	12	70	2	3	1	
3	3	2	1	2	1	43	2	3	2	3	10	53	1	3	1	
4	3	3	3	2	3	53	4	3	4	3	14	67	2	4	1	
5	3	3	1	1	1	47	3	3	3	3	12	59	1	2	2	
6	3	2	2	2	1	37	2	3	2	4	11	48	1	2	1	
7	3	3	1	3	3	46	2	3	3	5	13	59	1	2	1	
8	3	4	1	1	1	45	2	3	4	2	11	56	1	2	1	
9	3	5	1	2	1	53	1	3	5	2	11	64	2	2	1	
10	4	1	1	1	2	44	2	4	1	3	10	54	1	2	1	
11	5	2	1	1	1	59	1	5	2	4	12	71	2	2	1	
12	4	3	1	2	1	54	2	4	3	5	14	68	2	2	1	
13	4	4	1	1	1	54	1	4	4	3	12	66	2	4	1	
14	2	3	1	1	1	42	3	2	4	2	11	53	1	3	1	
15	2	3	3	1	2	51	3	3	5	2	13	64	2	3	1	
16	2	3	1	1	1	54	3	4	1	2	10	64	2	3	1	
17	2	3	5	2	1	63	3	5	2	1	11	74	3	3	1	
18	2	4	1	1	1	58	4	1	3	2	10	68	2	4	1	
19	2	5	2	2	2	65	5	2	4	2	13	78	3	5	1	
20	2	4	1	1	1	68	4	3	5	2	14	82	3	4	1	
21	2	3	3	1	4	54	5	3	2	3	13	67	2	2	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

\*ALFA DE CRONBACH ACTUAL 8.17.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
14	P14	Numérico	8	0	P14 ¿Los malo...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	P15 ¿En el áre...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	P16 ¿Los colab...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	P17 ¿Los colab...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Organizació...	Numérico	8	0							Entrada
19	P18	Numérico	8	0	P18 ¿Los						Entrada
20	P19	Numérico	8	0	P19 ¿Las						Entrada
21	P20	Numérico	8	0	P20 ¿En						Entrada
22	P21	Numérico	8	0	P21 ¿Las						Entrada
23	Organizació...	Numérico	8	0							Entrada
24	Organizació...	Numérico	8	0							Entrada
25	Organizació...	Numérico	8	0							Entrada
26	P22	Numérico	8	0	P22 ¿La c						Entrada
27	P23	Numérico	8	0	P23 ¿La c						Entrada
28	P24	Numérico	8	0	P24 ¿El c						Entrada
29	P25	Numérico	8	0	P25 ¿Qui						Entrada
30	P26	Numérico	8	0	P26 ¿Los						Entrada
31	Característi...	Numérico	8	0							Entrada
32	P27	Numérico	8	0	P27 ¿Si un col...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P28	Numérico	8	0	P28 ¿Los colab...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P29	Numérico	8	0	P29 ¿Durante l...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P30	Numérico	8	0	P30 ¿Recibe re...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P31	Numérico	8	0	P31 ¿Los proc...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P32	Numérico	8	0	P32 ¿Las debili...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Etiquetas de valor

Etiquetas de valor

Valor:

Etiqueta:

Ortografía...

Añadir  
Cambiar  
Eliminar

1 = "Nunca"  
2 = "A veces"  
3 = "Siempre"

Aceptar Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics P

Archivo Editar Ver Datos Transformar **Analizar** Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Informes  
 Estadísticos descriptivos  
 Tablas  
 Comparar medias  
 Modelo lineal general  
 Modelos lineales generalizados  
 Modelos mixtos  
**Correlaciones**  
 Regresión  
 Loglineal  
 Redes neuronales  
 Clasificar  
 Reducción de dimensiones  
 Escala  
 Pruebas no paramétricas  
 Previsiones  
 Supervivencia  
 Respuesta múltiple  
 Análisis de valores perdidos...  
 Imputación múltiple  
 Muestras complejas  
 Simulación...  
 Control de calidad  
 Curva COR...

	Nombre	Tipo	Anc	es	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol	
14	P14	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
15	P15	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
16	P16	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
17	P17	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
18	Organizació...	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
19	P18	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
20	P19	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
21	P20	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
22	P21	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
23	Organizació...	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
24	Organizació...	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
25	Organizació...	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
26	P22	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
27	P23	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
28	P24	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
29	P25	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
30	P26	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
31	Característi...	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
32	P27	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
33	P28	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
34	P29	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
35	P30	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
36	P31	Númérico	8	a]...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
37	P32	Númérico	8	0	P32 ¿Las debili... {1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

Bivariadas... IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo 11: Estadísticas del total de elementos de OTH

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1 ¿La estructura funcional de la empresa es pertinente, pues los colaboradores están posicionados según su perfil?	60.7	62.853	0.726	.	0.682
P2 ¿Las tareas ejecutadas en el área obedece con disciplina a la estructura organizacional?	60.7	62.853	0.726	.	0.682
P3 ¿Los colaboradores ejecutan sus tareas con eficiencia por efecto del buen proceso de selección y de estructura de puestos?	61.55	67.313	0.606	.	0.699
P4 ¿Los colaboradores se desempeñan en áreas y puestos según las habilidades evaluadas con confiabilidad de recursos humanos?	61	65.895	0.535	.	0.7
P5 ¿La comunicación en el área es efectiva permitiendo que los colaboradores puedan desarrollar sus tareas a tiempo?	60.7	62.853	0.726	.	0.682
P6 ¿Cuándo un colaborador es competente, los jefes comunican al área de recursos humanos para su reconocimiento?	61.65	65.924	0.405	.	0.711
P7 ¿La empresa tiene establecido que cuando se produce una vacante en puestos jerárquicos se comunica primero al personal interno?	60.95	70.05	0.497	.	0.71
P8 ¿En el reglamento institucional que se difunde con constancia, están establecidos las normas de conducta?	60.7	62.853	0.726	.	0.682
P9 ¿Si un colaborador genera conflicto en el área es sancionado con equidad y transparencia?	61.85	75.608	0.134	.	0.731
P10 ¿Los colaboradores ven afectado su desempeño cuando violentan las normas de conducta: se sanciona con transparencia y sin discriminación de mando?	60.65	68.976	0.565	.	0.705
P11 ¿El área de recursos humanos gestiona que la infraestructura donde se desarrolla las actividades garantiza la capacidad de trabajo y el mobiliario a usar?	61.15	75.818	0.021	.	0.743
P12 ¿Los colaboradores competentes socializan sus habilidades para contribuir con el buen clima laboral?	61.75	73.145	0.11	.	0.74
P13 ¿La comunicación en el área es fluida pues los colaboradores contribuyen con el fortalecimiento del clima laboral?	61.4	80.989	-0.279	.	0.758
P14 ¿Los malos entendidos o conflictos están ausentes en el área, pues los colaboradores con sus actitudes fortalecen las relaciones interpersonales?	61.1	69.568	0.413	.	0.713
P15 ¿En el área los colaboradores evidencian actitudes para el trabajo en grupo?	61.65	73.713	0.211	.	0.727
P16 ¿Los colaboradores competitivos cumplen las metas de grupo, pues integran en la tarea sin resistirse?	60.85	73.082	0.178	.	0.731
P17 ¿Los colaboradores que inciden en error reciben el apoyo de los más hábiles para cumplir las metas de grupo?	61.5	80.053	-0.216	.	0.755
P18 ¿Los colaboradores participan de actividades integracionista sin discriminación de cargo?	61.5	69.526	0.316	.	0.72
P19 ¿Las relaciones sociales en el área son una fortaleza, los colaboradores son empáticos, tolerantes y asertivos?	61.05	76.366	0.005	.	0.742
P20 ¿En el área los colaboradores tienen la tendencia voluntaria de capacitarse por sus propios medios?	61.15	72.345	0.162	.	0.734
P21 ¿Las decisiones tomadas por los colaboradores son más efectivas que las de las jefaturas?	61.45	83.418	-0.372	.	0.771

Fuente: Elaboración del tesista

## Anexo 12: Estadísticas del total de elementos de evaluación de desempeño

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha	Varianza de escala si el elemento se ha	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha
P22 ¿La confiabilidad es una característica de los evaluadores, por ellos hay credibilidad en los resultados?	50.3	61.589	0.56	.	0.741
P23 ¿La organización incentiva a los trabajadores para desarrollar sus competencias laborales?	49.95	70.155	-0.02	.	0.78
P24 ¿El comité evaluador del desempeño tiene iniciativas para promover las mejoras: Los productos?	50.1	70.621	-0.054	.	0.783
P25 ¿Quiénes realizan los procesos de evaluación del desempeño poseen liderazgo en sus área?	50.45	68.787	0.056	.	0.777
P26 ¿Los resultados de los procesos de evaluación son confiables, pues los líderes gozan de aceptación?	49.9	61.042	0.454	.	0.747
P27 ¿Si un colaborador promueve o protagoniza conflictos laborales es sancionado y afecta su desempeño?	49.7	60.958	0.524	.	0.742
P28 ¿Los colaboradores que resuelven situaciones críticas en el área son reconocidos en la Evaluación de su Desempeño Laboral?	49.8	56.695	0.647	.	0.727
P29 ¿Durante la evaluación de desempeño se aplica un formato que contiene indicadores de conducta?	49.9	62.937	0.31	.	0.76
P30 ¿Recibe retroalimentación constante para corregir los errores operativos y mejorar su desempeño laboral?	50.2	58.589	0.584	.	0.735
P31 ¿Los procesos de evaluación son valorizados y difundidos oportunamente para la respectiva retroalimentación en el área?	49.75	60.303	0.538	.	0.74
P32 ¿Las debilidades identificadas en el área, por efecto de evaluación generan procedimientos de mejora que involucra activamente los jefes?	49.95	65.734	0.24	.	0.764
P33 ¿El área por efecto de procesos de evaluación generan aportes de mejora gestionados por la Gerencia: Capacitaciones?	50.35	64.029	0.288	.	0.761
P34 ¿Los resultados de los procesos de evaluación se difunden oportunamente para contribuir con el plan de contingencia?	50.2	66.063	0.164	.	0.772
P35 ¿La productividad alcanzada es la ideal, los colaboradores son evaluados con confiabilidad en función a sus resultados?	49.8	64.168	0.348	.	0.756
P36 ¿Cuándo se desarrollan trabajos en equipos, todas suman para incrementar la productividad?	49.95	61.839	0.437	.	0.749
P37 ¿Los logros alcanzados por los colaboradores son posibles a la dotación oportunidad de recursos y materiales?	49.9	64.832	0.272	.	0.762
P38 ¿El desempeño laboral de los colaboradores se evalúa en estricto respeto de los logros y el cargo que ocupa?	50.2	61.221	0.623	.	0.738



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Sales Supanta, Carolina, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales y Programa Académico de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Este, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis de titulada:

Organización del talento humano y la evaluación de desempeño de los

trabajadores de la Empresa de Caudales, Lima 2017

es de nuestra autoría, por tanto, declaramos que el Trabajo de Investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima, 27 de marzo del 2021

Apellidos y Nombres del Autor: Sales Supanta, Carolina	
D.N.I.: 70975818	
ORCID: 0000-0003-3446-4981	