

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR
EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
TELECOMUNICACIONES “SERVICIOS GENERALES
BURGA MARTOS SRL” BAGUA GRANDE**

Autora:

Bach. July Judith Chilcón Mendoza

Asesor:

Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

Registro: ()

CHACHAPOYAS– PERÚ

2022

DATOS DEL ASESOR

NOMBRES Y APELLIDOS:

Mg. CECIL WILMER BURGA CAMPOS

DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD:

33568307

URL del ORCID

<https://orcid.org/0000-0001-6501-9720>

Campos de la investigación y el desarrollo OCDE. Según Organización para la cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

5. 00. 00 --- Ciencias sociales

5.02.00 --- Economía, Negocios

5.02.04 --- Negocios, Administración

DEDICATORIA

A mis padres Pablo Elver y Marilú por ser las personas más importantes en mi vida y apostar íntegramente en mi realización personal y profesional. A mis hermanas Lili, Danny y Sandra por su apoyo incondicional y convertirse en ejemplo a seguir luchando con perseverancia para vencer las dificultades que la vida me depara.

July Judith

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza por las sabias decisiones tomadas a favor de la juventud Utcubambina aperturando la Sección Utcubamba y darnos la oportunidad de realizar nuestros estudios superiores en la carrera de Administración de empresas.

A los docentes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Sección Utcubamba, por su sabias orientaciones y profesionalismo durante el desarrollo de las diferentes asignaturas y permitir que me convierte en una profesional al servicio del país.

Al asesor Cecil Wilmer Burga Campos por su paciencia durante el proceso de acompañamiento en el desarrollo del trabajo de investigación y estar pendiente del avance hasta verla concluida.

Al propietario de la empresa de telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, señor Diego Burga Martos, por permitirme la capacidad instalada de su empresa y poner en marcha el presente trabajo de investigación.

La autora.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
Vicerrectora de Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Gestión del Talento Humano Para Mejorar el Desempeño Laboral En La Empresa Telekomunicaciones "Servicios Generales Buga Martos S.R.L. Bagua Grande"; del egresado July Judith Chilcón Mendoza de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 20 de mayo del 2022

Firma y nombre completo del Asesor

Mg. Cecil Wilber Borja Casero



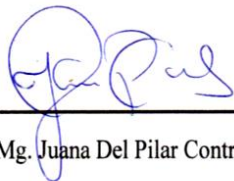
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Mg. Juan Alberto Ávalos Hubeck
PRESIDENTE



Mg. Melissa Dalila Feria Hernández
SECRETARIO



Mg. Juana Del Pilar Contreras Portocarrero
VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA TELECOMUNICACIONES "SERVICIOS GENERALES BURGA MARTOS SRL" BACUA GRANDE,
presentada por el estudiante ()/egresado (X) JULY JUDITH CHILCÓN MENDOZA
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
con correo electrónico institucional 7518453162@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 17 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 15 de JUNIO del 2022



SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 14 de Julio del año 2022, siendo las 11:00am horas, el aspirante: Judy Judith Chilcón Mendoza, defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Gestión del talento Humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRI" Bagua Grande, teniendo como asesor a Mg. Cecil Wilmer Burga Campos, para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Juan Alberto Avales Huibek K.

Secretario: Mg. Melissa Dalila Ferrá Hernández.

Vocal: Mg. Juana del Pilar Contreras Palcaarteiro.



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones; haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:50am horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
VOCAL

[Firma]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ÍNDICE DEL CONTENIDO

DATOS DEL ASESOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE DEL CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS	29
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	29
2.2. Variables y operacionalización	29
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.5. Métodos.....	32
2.6. Análisis de datos.	33
III RESULTADOS.....	34
3.1. Análisis de la encuesta sobre el desempeño laboral.....	34
3.2. Análisis de la encuesta sobre la gestión del talento humano	37
3.3. Análisis comparativo de las encuestas sobre desempeño laboral y gestión del talento humano	39
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	30
Tabla 2. Nivel de calidad de trabajo en la empresa de telecomunicaciones " Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande	34
Tabla 3. Nivel de orientación de resultados en la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande.....	35
Tabla 4. Nivel de proactividad en la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande	36
Tabla 5. Nivel de gestión interna de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande.	37
Tabla 6. Nivel de gestión externa de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande	38
Tabla 8. Nivel comparativo de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de calidad de trabajo en la empresa de telecomunicaciones " Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande	34
Figura 2. Nivel de orientación de resultados en la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande.....	35
Figura 3. Nivel de proactividad en la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande	36
Figura 4. Nivel de gestión interna de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande.	37
Figura 5. Nivel de gestión externa de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande	38
Figura 6. Nivel comparativo de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande	39

RESUMEN

La investigación “Gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa telecomunicaciones Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande. Tuvo como objetivo: Analizar la gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo no experimental y diseño descriptivo. Aplicada a 7 trabajadores de la empresa; 01 gerente general, 01 gerente comercial, 01 contadora y 04 asesores de ventas. El resultado obtenido nos señala que la variable desempeño laboral alcanzó mejor nivel que la variable gestión del talento humano, la dimensión calidad de trabajo alcanzó el 100% nivel bueno, orientación de resultados 85.7% nivel bueno y proactividad el 71.4% bueno; mientras que en la gestión del talento humano la gestión interna alcanzó el 71.4% nivel bueno y la gestión externa el 57.1% nivel regular.

Palabras Claves: Gestión del talento humano, desempeño laboral, calidad de trabajo.

ABSTRACT

The research "Management of human talent to improve job performance in the telecommunications company Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande. Its objective was: To analyze the management of human talent to improve job performance in the telecommunications company "General Services Burga Martos SRL" Bagua Grande. Research with a quantitative approach, non-experimental type and descriptive design. Applied to 7 workers of the company; 01 general manager, 01 commercial manager, 01 accountant and 04 sales consultants. The result obtained indicates that the work performance variable reached a better level than the human talent management variable, the quality of work dimension reached 100% good level, results orientation 85.7% good level and proactivity 71.4% good; while in the management of human talent, internal management reached 71.4% good level and external management 57.1% regular level.

Keywords: Human talent management, work performance, work quality.

I. INTRODUCCIÓN

Involucrar a los trabajadores en las diferentes actividades de la empresa con una actitud motivadora es el desafío de los gerentes y propietarios, quedando demostrado que en la medida que existe un buen clima institucional el desempeño y la productividad aumenta. Es por ello que se necesita que los dirigentes de las empresas apuesten en el talento de sus trabajadores y reconozcan el esfuerzo que realizan a través de bonos, paseos, bonificaciones, celebración de cumpleaños, entre otros.

Vera, et al. (2018) manifiesta que para mejorar el desempeño laboral en una empresa se tiene que tener en consideración el reconocimiento al esfuerzo por parte de las autoridades de la empresa, porque un trabajador con buena autoestima, mejora su iniciativa y productividad. En Ecuador el 80% de los entrevistados mencionaron estar desmotivados en sus trabajos porque no se les reconoce su esfuerzo mediante bonos, vacaciones e incentivos. La poca calidad del servicio, la ineficiencia de las actividades y la baja productividad es producto del desempeño laboral deficiente sin definición de competencias laborales alcanzadas. El liderazgo de los jefes influye en el desempeño de los trabajadores 97.5% y que en la medida que existe reconocimiento y beneficio económico la motivación aumenta 67.5%, mientras que el desempeño laboral aumentó al 82.5% y la productividad alcanzó 92.5% (Ameri et al., 2020).

Falótico y Pérez (2020) refieren que el talento humano en las empresas de telecomunicaciones de España debe estar a la altura de los cambios profundos y vertiginosos que se vienen implementando en la actualidad, es por ello que nada debe actuarse sin gestión organizacional, pero si con formación y conciencia del talento humano en aras de un mejoramiento continuo donde las nuevas formas de comportamiento juegan un papel preponderante, manifestando el 45% un requerimiento de aprendizaje en los aspectos de motivación y capacitación dentro de las empresas de telecomunicaciones. El principal activo en una empresa es el recurso humano, razón por la cual no solo es importante el talento de los gerentes, es de todo el personal al expresarse a través de las capacidades, técnicas, competencias, habilidades, conocimientos, motivaciones y experiencias; la misma que va acompañada de la política de la empresa, explícita en el desarrollo, coordinación, organización y control de la empresa (Armijos, et al., 2019).

Veramendi y Sayuri (2019) manifiestan que el desempeño de los trabajadores del área operativa de las empresas de Telecomunicaciones en Lima alcanzó un nivel medio 45% y un clima favorable del 58.40%, lo que nos señala que la relación entre ambas variables es directa. Para mantener un desempeño adecuado es importante que se existe un clima laboral favorable entre todos los integrantes de la empresa. En Chiclayo el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones alcanzó un nivel medio del 74.3% y el 15.7% un nivel alto, dejándose notar deficiencias en las comunicaciones entre trabajadores. Lideró el nivel medio el aspecto motivacional con el 67.1%, seguido por la eficacia 65.7%, muy de cerca la efectividad con el 61.4%, mientras que la eficiencia alcanzó el 74.3% quedando demostrado que los trabajadores son eficientes, pero no eficaces, afectando notablemente al desempeño. (Orderique y Fabricio, 2022).

Abraham (2021) refiere que en Chiclayo las empresas de telefonía del Perú alcanzaron un nivel de confianza del 95% atribuyéndolo a una gestión del talento humano y calidad de servicio positiva. La gestión del talento humano fue regular el 72.5% y alto el 22.5% y solo el 5% alcanzó un nivel de gestión óptimo. La calidad de servicio que brindan los trabajadores de telefonía es regular en un 90% y alta solo un 10%. El desempeño laboral está relacionado con los beneficios que la empresa de a los trabajadores como promoción, remuneraciones, desarrollo en línea de carrera y otros factores motivacionales como equilibrio entre la vida laboral y el clima institucional. Existe una interrelación sinérgica e íntegra entre los ejes del talento humano y el compromiso organizacional, relacionándose positivamente entre los componentes normativo, afectivo y de desempeño laboral. La retención del talento humano de las empresas se relaciona con el componente afectivo en relación a la empresa donde trabaja. El componente normativo también juega un rol preponderante, incrementar el desempeño laboral cuando las reglas del trabajo son claras y concisas (Hirache, 2018).

A nivel regional y local Meza (2018) afirma que las empresas de telecomunicaciones en la región Amazonas y el país no regulan las condiciones de servicio al público, es por ello que en los servicios de móvil post pago existe acumulación de saldo y, los usuarios no pueden negociar los precios y beneficios, vulnerando el derecho de pago y elección equitativa, sintiéndose presionados a obtener servicios fuera de su alcance económico. El desempeño laboral y la calidad

de servicio de las empresas telefónicas de la ciudad de Bagua Grande, en las dimensiones seguridad y tangibilidad es muy buena 57%, mientras que en empatía y fiabilidad alcanza el 33%, determinando que las dimensiones de seguridad y fiabilidad requieren mayor atención por los empresarios de dicho rubro. (Delgado, 2019).

La investigadora formula la interrogante siguiente: ¿Cómo analizar la gestión del talento humano en la mejora del desempeño laboral en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande?

Teóricamente, el estudio se justifica porque cuenta con soporte científico para la variable gestión del talento humano con la teoría gestión del talento humano desde un enfoque estratégico, donde Ramírez et al (2019) afirman que busca mejorar las capacidades de los recursos humanos, el desarrollo organizacional y el crecimiento del capital. Asimismo, lo hace la teoría del sistema de gestión del talento humano (SGTH) donde Caicedo y Acosta (2012) menciona que esta teoría facilita el desarrollo organizacional en sintonía con el desarrollo humano contemplando insumos de entrada, proceso y resultados. La variable desempeño laboral se sustenta en la teoría de las necesidades básicas de Abraham Maslow (citado por Bohórquez et al. 2020) que contempla cinco necesidades, entre ellas: las necesidades fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de auto – regulación. De la misma manera lo hacen las teorías situacionales de la satisfacción laboral, donde Manjarrez et al (2020) consideran que la satisfacción laboral es un determinante para el bienestar o malestar del trabajador en el marco de dos factores importantes, la evaluación de los términos laborales y de los eventos situacionales positivos y negativos.

Socialmente, el estudio se justifica porque los usuarios de las empresas de telecomunicaciones de la ciudad de Bagua Grande se van a ver favorecidos, porque al momento de realizar sus transacciones comerciales van a recibir la atención de un personal con manejo de conocimientos, capacidades, habilidades, motivación y actitud durante el desempeño de su trabajo; demostrando de esta manera un buen clima laboral, buenas condiciones de trabajo, interrelaciones positivas entre trabajadores y compradores, reconocimiento y estimulación al desempeño laboral.

Metodológicamente, el estudio se justifica porque pone al alcance de los usuarios de telecomunicaciones los resultados de la investigación que les permitirá conocer el desempeño laboral y la gestión del talento humano de la empresa de telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL”, Bagua Grande, la misma que responde a las exigencias de un trabajo de investigación obtenida mediante un diagnóstico y refrendada con las teorías que sustentan científicamente y la metodología a seguir y las actividades a realizar durante el desarrollo del programa.

El objetivo general del estudio es: Analizar la gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande. Los objetivos específicos son: a) Identificar el nivel de desempeño laboral en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, b) Analizar la gestión del talento humano en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, c) Comparar el estado actual de desempeño laboral y la gestión del talento humano en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande.

Dan soporte al estudio los siguientes antecedentes: Torres y Armendáriz (2018) desarrollaron un estudio en una empresa de telecomunicaciones en el Ecuador con el objetivo de implementar la propuesta de gestión del talento humano, priorizando los elementos: mercado, producto, cliente y servicios. Investigación de enfoque cuantitativo, no experimental diseño descriptivo – explicativo. Tuvo como resultado que para atender al mercado crítico y a los insatisfechos clientes es necesario que se ejecuten procesos estratégicos de planificación de recursos humanos, llevados a cabo a través de los subprocesos, planificación de la fuerza laboral y la organización interna que disminuyan la insatisfacción de los clientes. Concluyendo que para concretizar lo planificado es necesario que se cumplan los indicadores propuestos en el modelo incluyendo el análisis de mercado, clientes y satisfacción de los mismos. El modelo propuesto de Talento humano está alineado con estrategias de mercado, satisfacción y clientes, elementos que lo optimizan en la generación de recursos humanos con sus respectivos roles como procesos, subprocesos, negocios basados en sus mejores prácticas.

Niño (2017) realizó una investigación con la finalidad de determinar los incentivos laborales según su desempeño de los trabajadores de las empresas de telecomunicación en Colombia. Investigación de corte cuantitativa, tipo no experimental, diseño descriptivo. Teniendo como resultado que la motivación laboral es una de las múltiples opciones de modelos, para contar con su efectividad se tiene que mixturar y hacer que el personal esté constantemente motivado. Concluyendo que en cualquier modelo asumido es indispensable el reconocimiento de las necesidades de los trabajadores y los usuarios de la organización, generando una valoración a la persona y un buen ambiente laboral. Los incentivos monetarios y los no monetarios deben existir porque agilizan el control y administración de la empresa. También es de suma importancia mejorar el conocimiento de la organización, personal ocupado, producción, situación laboral, condición laboral e índice del cumplimiento de sus funciones de manera personal o en equipo realizadas a través de entrevistas o encuestas.

Egas y Cristina (2017) desarrollaron una investigación con el objetivo de gestionar el talento humano enfocado en la valoración, selección y reclutamiento del personal dedicado a las telecomunicaciones. Investigación no experimental de enfoque positivista, diseño aplicativo – explicativo. Aplicado a 23 colaboradores. Los resultados refieren que la implementación del departamento de gestión del talento es de suma importancia en el funcionamiento de una empresa, por ser fuente de ventajas competitivas e influir en la productividad. Concluyendo que es necesario que las actividades del departamento de Talento humano estén en concordancia con la planificación de la estrategia corporativa. La capacitación, motivación y selección contribuye en la productividad organizacional porque a través de los procesos genera ventajas competitivas. La cobertura de los cargos empresariales debe darse en función al perfil del cargo, porque de esta decisión va a depender compenetrarse en el mercado laboral y cumplir los planes y objetivos. La elección del candidato idóneo debe llevarse a cabo por un proceso formal de selección y reclutamiento, llevadas a cabo en diversas entrevistas y pruebas técnicas y conductuales.

Albán (2019) realizó un estudio con el propósito de encontrar la relación desempeño laboral y asertividad de la corporación nacional telecomunicaciones-

Lima. Estudio de carácter cuantitativo, diseño correlacional y de tipo no experimental. Aplicado a 90 trabajadores. Teniendo como resultado que más de la mitad de los colaboradores tienen asertividad promedio porque demuestran conocer sus derechos y los defienden, mientras que más del 25% demuestran tener asertividad superior, no solo reconocen sus derechos y obligaciones como persona sino reconocen en los demás sus derechos y sus obligaciones. Concluyendo que más del 50% de los colaboradores poseen un desempeño laboral muy bueno, demostrando de esta manera estar apto para desenvolverse en el área que se le designe, demostrando capacidad en sus competencias laborales y objetivo propuestos por la empresa; mientras que más del 25% demuestra tener un rango de desempeño laboral excelente, demostrando eficiencia y capacidad en su puesto de desempeño y está apto para obtener un ascenso cuando exista la vacante.

Mera y Gerson (2021) hizo un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú de Chiclayo en el periodo 2021. Investigación de diseño descriptivo - correlacional, enfoque positivista administrado a una muestra de 40 clientes de la mencionada empresa. El resultado nos señala que la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía en mención, presenta una correlación positiva. Concluyendo que el 95% da confianza en términos generales, el 72.5% es regular de la gestión del talento humano, el 22.5% es alto y el 5% es bajo. La calidad de servicio que brindan los trabajadores en un 90% es regular y el 10% alto. Según el coeficiente de alcanzó un nivel de significancia de $p = 0.000$ y una puntuación de 0.863.

Arias (2017) desarrolló una investigación con el objetivo de encontrar la relación entre la gestión del talento y la calidad de servicio del Call Center Técnico de telecomunicaciones del Perú. Investigación desarrollada con el enfoque cuantitativo, tipo explicativo, diseño *expos facto* – retrospectivo, aplicado a 384 empleado. El resultado nos indica que la experiencia que posee el trabajador brinda fiabilidad del servicio brindado. Concluyendo que la capacitación al personal de trabajo incide positivamente en los servicios que ofrece. El mejoramiento de la empresa telecomunicación se alcanzó con la puesta en marcha de la experiencia, habilidades y cualidades adquiridas por el personal trabajador.

Presentación (2021) realizó un estudio con el objetivo de encontrar la relación entre gestión por competencias y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cable mundo. Investigación desarrollada bajo el enfoque positivista, tipo básica, diseño descriptivo – correlacional. El resultado señala que los colaboradores de la empresa antes mencionada no tienen bien marcada la cultura organizacional, no conocen los valores de la empresa es por ello que no se identifican con la misma y por ende no cumplen con los objetivos trazados. Concluyendo que ante la deficiente cultura organizacional se propone la solución poner en marcha un mejor control y/o evaluación de la cultura organizacional y la aplicación de un programa de participación dirigido a los colaboradores para alcanzar los objetivos trazados como empresa y visión y misión institucional.

Gordillo (2020) desarrolló un estudio con el objetivo de encontrar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal del Centro de Atención al cliente del operador de telecomunicaciones. Estudio de corte cuantitativo, diseño descriptivo – correlacional. Aplicado a 60 asesores de telecomunicaciones. El resultado refiere que el 65% del personal de la operadora de telecomunicaciones, cuyas edades oscilan entre los 30 y 38 años presentan un nivel promedio de inteligencia emocional, de ellos el 35% son mujeres y con formación en Ciencias sociales el 50%. Concluyendo que existe una correlación significativa de ($\chi^2=107,118$; $p < .001$) entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional del personal de telecomunicación.

Delgado (2019), basó su investigación en “Calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa de Telefonía Móvil Claro; NC Comunicaciones, en la ciudad de Bagua Grande”, Amazonas. Con el objetivo de analizar el desempeño y la calidad de servicio de la empresa Telefonía Móvil Claro e antes descrita. Investigación desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño descriptivo, aplicado a 30 clientes de la empresa en mención. Concluyendo:

El servicio que brinda la empresa es de muy buena calidad, el 57% de los entrevistados mencionan que las dimensiones, seguridad e intangibilidad son muy buena, mientras que 33% hacen referencia a las dimensiones empatía y fiabilidad. Para elevar el manejo de los elementos teóricos relacionados a la calidad de servicio y desempeño laboral se tiene que tener en consideración las dimensiones menos

puntuadas. Las dimensiones que requieren mayor atención son la empatía y la capacidad de respuesta las que guardan relación directa con las dimensiones del desempeño laboral.

Hipótesis. Al analizar la gestión del talento humano en la mejora del desempeño laboral en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, es deficiente.

La variable gestión del talento humano encuentra el soporte científico en la **teoría gestión del talento humano desde un enfoque estratégico**. Ramírez et al. (2019) afirman que esta teoría tiene raíces en la teoría del management orientada al mejoramiento de capacidades de los recursos humanos que permiten el desarrollo organizacional y el crecimiento del capital humano explicitadas en la eficacia, eficiencia de los recursos incrementando la rentabilidad y la productividad de la empresa. El predominio de la competitividad, la inversión extranjera, comercio internacional y transferencia cultural en un escenario de globalización, desafían a las empresas la realización de metas corporativas, induciendo a la creación de un nuevo mercado y especialización de un nuevo segmento productivo, donde el manejo de los recursos tecnológicos y los criterios de calidad permiten ventajas competitivas, siempre y cuando exista ventajas competitivas. La minimización del costo de error social y financiero se ve reflejada con la aplicación del enfoque estratégico la misma que tiene en consideración los aspectos de tendencia actual, rasgos y estrategia organizacional.

Entre los rasgos y tendencias de la gestión del talento humano que posibiliten aprovechar el potencial competitivo en sintonía con la realidad tenemos: las alternativas novedosas; gestión internacional, marca personal, cultura organizativa, gerencia por procesos, plan de carrera, tercerización, gestión del conocimiento por competencias, desarrollo organizacional y cambio organizacional. Las decisiones estratégicas que se toman en una empresa corresponde a la estrategia organizacional, las mismas que conllevan al logro de metas trazadas a mediano y largo plazo, a través de la socialización de las acciones a realizar a todo el personal que forma parte de dicha empresa alineándose a la visión y misión institucional, desarrollando políticas y planes de acción, a cargo de la gerencia que son tomadas

en cuenta a través del diagnóstico situacional de la empresa, fijación de objetivos y desarrollo del plan estratégico.

Del mismo modo lo hace la **teoría del Sistema de Gestión del Talento Humano** (SGTH) según Caicedo y Acosta (2012) refieren que esta teoría sirve como puente para encontrar el desarrollo organizacional en sintonía con el desarrollo humano, encontrando las condiciones del crecimiento integral de las personas en el interior de la empresa asegurando de esta manera el empoderamiento de la misma. Por su condición de sistema contempla insumos de entrada, proceso y resultados enmarcados en un clima de convivencia amigable. Entre los componentes que lo conforman tenemos: el subsistema de inclusión que incluye un conjunto de actividades secuenciales y lógicas con la finalidad de seleccionar al personal de la empresa para encontrar al personal ideal según el perfil establecido mediante la aplicación de medios adecuados de forma oportuna y confiable.

El segundo subsistema es el de vinculación, el mismo que tiene como propósito realizar actividades para la inserción a la empresa del nuevo personal contratado para que su inserción sea placentera, realizada de la siguiente manera se oficializa al nuevo personal ante todos los integrantes de la empresa, se formaliza el contrato en el marco de la ley laboral, se capacita en relación al puesto que va a desempeñar y se evalúa su plan de mejoramiento y desempeño laboral. El subsistema tercero de desarrollo del ser humano en la organización es el más importante porque se encarga de realizar las actividades relacionadas a la capacitación del personal de la empresa para mejorar su desempeño y de esa manera alcanzar los objetivos previstos. Identifica los líderes y les da las herramientas para alcanzar competencias en equipo, negociación, comunicación, entre otras, mediante entrenamiento y enseñanzas de estrategias de comunicación, coaching, empoderamiento y motivación.

Finalmente, la evaluación de desempeño como subsistema está orientado a realizar mediciones permanentes de forma periódica cuyos resultados del trabajador o colaborador están en función al cargo que desempeña, identificando en ella la reinducción o reentrenamiento, se active un plan de mejoramiento, ascenso o de lo contrario retiro del puesto. La evaluación realizada de manera individual o grupal permite a la empresa rediseñar estrategias según las competencias establecidas,

vincularas a la cultura organizacional, valores y principios, dependiendo muchísimo de las personas que lideran la empresa para que tomen las decisiones adecuadas en post de la promoción del talento humano.

Cari y Gleyser (2018) consideran que el talento humano tiene dos dimensiones la interna y la externa.

La **dimensión interna** contempla cinco elementos: las motivaciones, las habilidades, las capacidades, los conocimientos y las actitudes.

Conocimientos. Considerados como el recurso de mayor valía en la actualidad, dado que toda empresa para que alcance el empoderamiento tiene que tener el manejo del conocimiento en el rubro que se dedica, las misma que están en sintonía con los avances de ciencia y la tecnología. Lo constituye los valores, saberes, conjuntos de experiencias, ideas, percepciones; es por ello que toda empresa éxitos busca gestionar de manera inteligente los conocimientos de sus trabajadores (Cari y Gleyser, 2018).

Habilidades. Es el segundo recurso de gran valor está orientado al reconocimiento de las capacidades que los trabajadores tienen y lo activan durante el ejercicio de sus funciones, entre estas habilidades están las físicas y las intelectuales puestas al servicio de la empresa e inciden en el desempeño laboral, pero estas deben ser gestionadas; entre ellas tenemos: capacitación permanente, cultura general, mentalidad constructiva, capacidad para detectar problemas, habilidad para expresarse, tacto y criterio (Cari y Gleyser, 2018).

Capacidades. Es el conjunto de habilidades y talentos que poseen las personas que forman parte de una empresa y que están dispuestos a activarlos en las diferentes actividades que el puesto de trabajo lo requiere con la finalidad que cumplir con los objetivos trazados de manera individual o colectiva (Cari & Gleyser, 2018).

Motivaciones. Está relacionado con el comportamiento del personal, la forma de actuar y el impulso para hacer su trabajo en el puesto designado con el propósito de alcanzar los objetivos y metas trazadas como empresa. Las mismas que están relacionadas con las necesidades básicas de las personas, estas se motivan cuando

tienen recompensa por el esfuerzo realizado como gratificaciones, bonos, regalos, paseos, entre otros. ((Cari & Gleyser, 2018).

Actitudes. Se relacionan con las valoraciones que hacen los trabajadores de una empresa hacen emitiendo sus juicios a favor o en contra, manifestando su sentir acerca de un acontecimiento, persona u objeto, obedece a la experiencia y conocimiento es por ello que se demuestra en el trabajo, en la organización, remuneración y otros ((Cari & Gleyser, 2018).

La **dimensión externa** contempla cinco elementos: Clima laboral, condiciones de trabajo, perspectiva para el desarrollo profesional, reconocimiento y estimulación.

Clima laboral. Es el ambiente agradable o desagradable que se vive en el interior de una empresa explicita mediante el comportamiento de los integrantes que lo conforman. Razón por la cual cuando el clima laboral es amigable y responsable los trabajadores forman parte de las decisiones de la empresa, teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad asumida y la capacidad en que se desenvuelve en su puesto de trabajo (Cari y Gleyser, 2018).

Perspectiva de desarrollo profesional. Está relacionado con la motivación que los trabajadores de una empresa tienen para crecer como persona aprovechando sus potencialidades y capacidades, expresando y demostrando sus aspiraciones en el ejercicio de su trabajo de manera productivo y eficiente, preparándose para asumir cargos de mayor responsabilidad y buscando su superación personal (Cari y Gleyser, 2018).

Condiciones de trabajo. Consiste en generar espacios que permitan el desenvolvimiento de los trabajadores en ambientes cómodos y no peligrosos, con ambientes limpios, infraestructura moderna, herramientas y equipos adecuados, permitiendo de esa manera condiciones favorables para que los trabajadores ejerzan sus funciones motivados y satisfechos a nivel superior ((Cari & Gleyser, 2018).

Reconocimiento. Todas las personas se sienten bien cuando son reconocidos sus esfuerzos, es por ello dentro de una empresa los trabajadores se sienten contentos cuando son reconocidos positivamente por sus superior el aporte o esfuerzo que

hacen a favor de la empresa, ayuda a su desempeño y perfeccionamiento, esto se realiza a través del otorgamiento de salarios e incentivos (Cari y Gleyser, 2018).

Estimulación. Todas las empresas deben tener como política de trabajo la estimulación al esfuerzo realizado por los trabajadores a favor de la empresa, reconociendo sus acciones en el marco de la política empresarial y otorgando beneficios que no solo estén dirigidos de manera personal a la persona como trabajador sino, teniendo en cuenta sus necesidades y aspiraciones de toda su familia (Cari y Gleyser, 2018).

La variable desempeño laboral se sustenta con la **teoría de las necesidades básica de Abraham Maslow** (citado por Bohórquez et al., 2020) quien considera cinco necesidades básicas, entre ellas:

Necesidades fisiológicas. Todo trabajador para que se siente motivado en sus labores debe contar la cobertura de los servicios básicos de supervivencia como: ventilación, iluminación, servicios básicos, agua, lugar de descanso, comedor, áreas verdes, refugio, entre otros (Bohórquez et al. 2020).

Necesidades de seguridad. El desempeño de los trabajadores se incrementa en la medida que se siente seguro para realizar su jornada laboral porque cuenta con la tecnología o el servicio policial o seguridad privada que le protege, le da estabilidad y orden ((Bohórquez et al., 2020).

Necesidad de afecto, amor o permanencia. Esta necesidad es vital tenerlo en cuenta en los trabajadores de una empresa que está relacionado con la necesidad de tener pareja, enamorarse, casarse, forma parte de un club social, cultural, deportivo, pertenecer a una iglesia, entre otros; en la medida que estas estén coberturadas, el desempeño laboral aumenta. ((Bohórquez et al., 2020).

Necesidad de estima. Está relacionada con el cumplimiento de las tres primeras necesidades y la necesidad del reconocimiento hacia su persona incrementando su autoestima explicitándose a través de búsqueda de dignidad, reputación, atención, reconocimiento, gloria, fama, estatus, además de la inclusión de los sentimientos de libertad, independencia, maestría, logro, competencia y confianza ((Bohórquez et al., 2020).

Necesidad auto realización. Está relacionada con la máxima expresión de su aspiración con la cual nació, es por ello que se tiene que identificar la vocación del trabajador para dar a quien le corresponda de acuerdo a su perfil, la responsabilidad empresarial, teniendo en cuenta que a mayor capacidad mayor responsabilidad ((Bohórquez et al., 2020).

Del mismo modo la variable desempeño laboral se sustenta con las **teorías situacionales de la satisfacción laboral**, según Manjarrez et al. (2020) es el entorno laboral un factor determinante para hacer sentir bien o mal al trabajador, teniendo como referentes para alcanzarlo al modelo dinámico de satisfacción laboral de Bruggemann y la teoría del procesamiento de la información. Estas teorías recogen el sentir ante las actitudes de los trabajadores de una empresa en relación al contexto social ante una situación real y concreta. Un empleado se siente medianamente satisfecho en su trabajo porque sus salarios están acorde al sueldo mínimo vital, pero él considera que tiene conocimientos, habilidades, capacidades, motivaciones y actitudes que superan el sueldo mínimo que gana, su desempeño no es el esperado porque estará pendiente de la mínima oportunidad que se le presente para abandonar el trabajo y asumir el nuevo porque está más acorde a sus expectativas internas y externas. Pero si la empresa le paga un sueldo acorde con su formación y su productividad se sentirá más motivado y su desempeño será mejor.

Mientras que la teoría de los eventos situacionales contempla dos factores importantes: la evaluación de los términos laborales por parte del trabajador antes de aceptar el trabajo relacionado con el sueldo, condiciones laborales, vacaciones, promoción, estudio, entre otros; además de los eventos situacionales que contempla los positivos, clima laboral y flexibilidad en el horario; los negativos, malas relaciones con los compañeros y el mal humor del jefe, además de las respuestas emocionales de todos los integrantes de la empresa.

Las dimensiones del desempeño laboral según López et al. (2021) son las siguientes:

Calidad de trabajo. Contempla la puesta en práctica de los valores éticos durante el desarrollo de la actividad empresarial, la demostración del profesionalismo durante las coordinaciones empresariales y atención al cliente, ver la satisfacción al usuario al recibir el servicio o producto, el uso de los recursos que posee la empresa

de manera óptima, el tiempo empleado durante la atención al cliente, la supervisión de rutina de acuerdo al plan establecido y el cumplimiento de los objetivos diseñados con el acciones de los directivos y trabajadores de la empresa (López et al. (2021).

Orientación de resultados. Contempla el esfuerzo de los trabajadores durante su jornada laboral y en relación con la culminación de las tareas, las responsabilidades asumidas de manera colectiva en el cumplimiento de las metas empresariales, el nivel de exigencia acorde a las funciones designadas y la planificación empresarial por parte de los directivos y el cumplimiento de los trabajos bajo presión según las circunstancias dadas (López et al. (2021).

Proactividad. Está vinculado con la política de trabajo de la empresa que conlleva a asumir responsabilidades entre los trabajadores y directivos premiando los éxitos y evitando los fracasos. Además de la demostración de la flexibilidad de la empresa ante los resultados alcanzados. Asumiendo acuerdos y compromisos en el marco de un buen vivir para alcanzar acuerdos y compromisos de mejora del desempeño laboral. La puesta en práctica de procedimientos que permitan la identificación del esfuerzo extra y la capacidad de propuesta ante cualquier eventualidad adversa (López et al. (2021).

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Hernández y Mendoza (2018) afirman, cuando una investigación analiza el comportamiento de las variables a través de la observación y no manipula las variables corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación no experimental. Se analizó en igualdad de condiciones a las variables desempeño laboral y la gestión del talento humano de la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande.

2.1.2. Diseño de investigación

Sabino (2020) en una investigación descriptiva se toma en consideración e igualdad de condiciones a ambas variables, dándole el mismo tratamiento estadístico simple. Para ambas variables se elaboró un instrumento de evaluación cuestionario y se les dio el mismo tratamiento.

Se propone el siguiente esquema del tipo de investigación.

$$M = OV1 - OV2$$

Donde:

M: Muestra de estudio.

OV1: Observación a la variable 1.

OV2: Observación a la variable 2.

2.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión del talento humano

Variable 2: Desempeño laboral

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
Gestión del talento humano	Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Habilidad • Capacidad • Motivación • Actitud 	5	Cuestionario
	Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Condición de trabajo • Relaciones humanas • Reconocimiento • Estimulación 	5	
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Valores éticos • Profesionalismo • Satisfacción al usuario • Uso de recursos • Objetivos establecidos • Tiempo • Supervisión de rutina 	7	Cuestionario
		<ul style="list-style-type: none"> • Culminación de tareas • Cumplimiento de metas 		
	Orientación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencia • Planificación 	5	

	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad de éxitos y fracasos 	
Proactividad	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad • Acuerdos y compromisos • Procedimientos • Esfuerzo extra • Capacidad de propuesta 	6

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Tamayo (2018). La población permite conocer las características de las personas, objetos u animales que es materia de investigación, permitiéndolo al investigador centrar sus esfuerzos en la adquisición de manera más efectiva. La población en el presente estudio lo constituyen los siete trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, según consta en el cuadro de asignación del personal de dicha empresa.

2.3.2. Muestra

Según González (2020). “La muestra es una parte representativa de la población en todas sus dimensiones porque lo representa en todas sus características es por ello que se le conoce como subgrupo del universo”.

La muestra está conformada por los 7 trabajadores de la empresa entre ellas tenemos: 4 asesores de ventas, 01 gerente general, 01 gerente comercial y 01 contadora. Según consta en el Cuadro de Asignación de Personal 2021.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Mendoza y Avila (2020). Las técnicas de recolección de datos utilizadas en la presente investigación se determinaron en relación al diseño de estudio seleccionada por el investigador en este caso descriptivo, es por ello que la técnica para la variable Gestión del talento humano es la encuesta y el instrumento de evaluación cuestionario, lo mismo sucede para la variable desempeño laboral, la técnica la encuesta, y como instrumentos de evaluación cuestionario que fue aplicado a los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “servicios Generales Burga Martos SRL” de Bagua Grande.

2.5. Métodos.

Viñán et al. (2018). Afirma que los métodos son los derroteros o caminos que el investigador utiliza con la finalidad de transitar durante el desarrollo de la investigación y visualice con mayor precisión el cumplimiento de sus objetivos trazados. Entre ellos tenemos:

Deductivo.

Es el más utilizado durante el desarrollo de la investigación porque estuvo presente desde el inicio hasta el final cuando se abordó el trabajo de investigación, en el diagnóstico, la redacción del marco teórico, teniendo en cuenta que se recogieron los datos de lo general o internacional a lo particular o local.

Analítico.

Está relacionado con el manejo de los datos encontrados en la investigación y recogidos a través de los instrumentos de evaluación o encuestas, los mismos que fueron organizados en software estadísticos Excell y SPSS versión 26.

Método Descriptivo.

Este método se utilizó durante la ejecución de la presente investigación y se realizó con mayor incidencia desde la descripción de la realidad problemática hasta el procesamiento de los datos estadísticos, dado que el diseño de investigación es descriptivo propositivo.

2.6. Análisis de datos.

Hernández et al. (2018). Afirma que el análisis de datos en un trabajo de investigación permite visibilizar el panorama según la decisión tomada por el investigador y aplicada teniendo en cuenta los métodos y técnicas utilizadas. En el presente estudio se procesara la información teniendo en cuenta la estadística descriptiva simple porque los datos serán procesados con los estadísticos Excell y SPSS versión 26, datos que serán representados en tablas y figuras estadísticas con su respectiva interpretación.

III. RESULTADOS

OBJETIVO 1. Identificar el nivel de desempeño laboral en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande.

3.1. Análisis de la encuesta sobre el desempeño laboral.

3.1.1. Resultado de la dimensión calidad de trabajo

Tabla 2

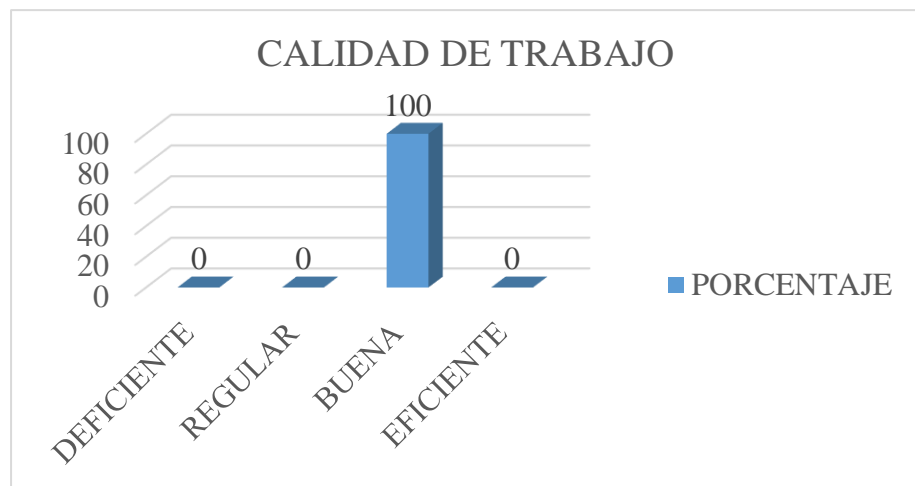
Nivel de calidad de trabajo en la empresa de telecomunicaciones " Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	0	0
BUENA	7	100
EFICIENTE	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta sobre el desempeño laboral.

Figura 1

Nivel de calidad de trabajo en la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande.



Fuente: Tabla 2

En la tabla 2 y figura 1, se constata de los siete trabajadores de la empresa de telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL”. Bagua Grande, el 100% refiere que dicha empresa realiza una calidad de trabajo de nivel buena; de lo mencionada se infiere que se tiene que trabajar más

la calidad de trabajo entre todos los trabajadores para alcanzar el nivel eficiente.

3.1.2. Resultado de la dimensión orientación de resultados

Tabla 3

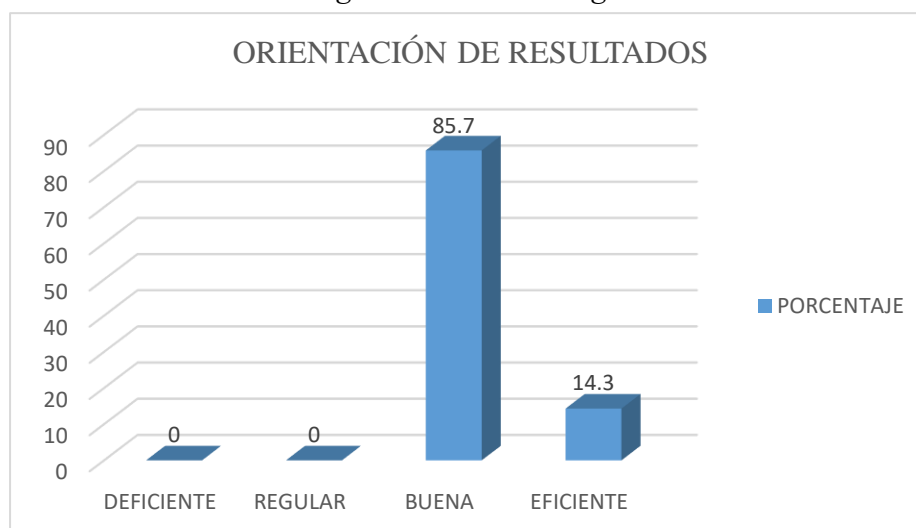
Nivel de orientación de resultados en la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	0	0
BUENA	6	85.7
EFICIENTE	1	14.3
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta sobre el desempeño laboral.

Figura 2

Nivel de orientación de resultados en la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande.



Fuente: Tabla 2

En la tabla 3 y figura 2, se constata de los siete trabajadores de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande, el 85.7% refiere que dicha empresa tiene una orientación de resultados de nivel bueno y el 14.3% está en el nivel eficiente; de lo mencionado se infiere que se tiene que trabajar más la orientación de resultados entre todos los trabajadores para alcanzar el nivel eficiente.

3.1.3. Resultado de la dimensión proactividad

Tabla 4

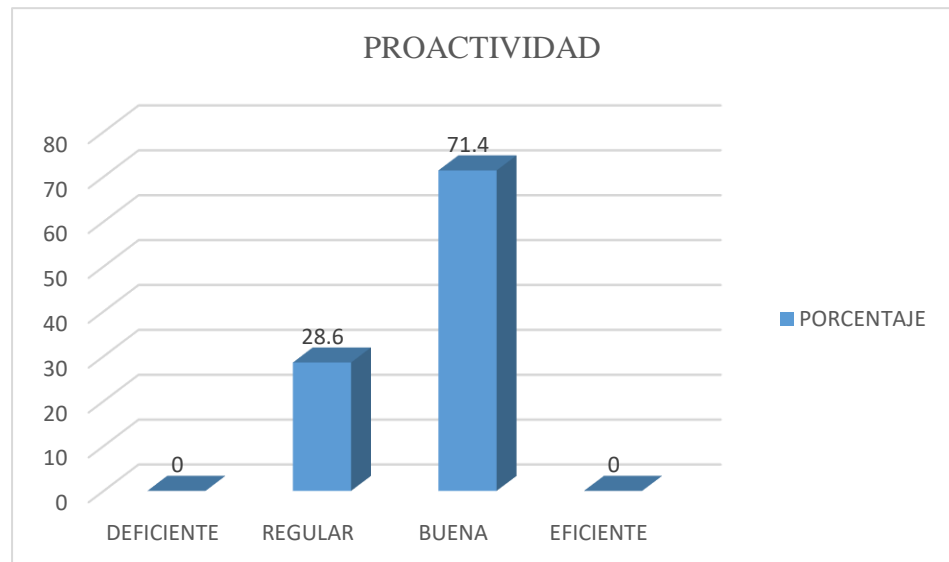
Nivel de proactividad en la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	2	28.6
BUENA	5	71.4
EFICIENTE	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta sobre el desempeño laboral.

Figura 3

Nivel de proactividad en la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande.



Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 y figura 3, se constata de los siete trabajadores de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande, el 71.4% refiere que dicha empresa tiene trabajadores con proactividad de nivel bueno y el 28.6% está en el nivel regular; de lo mencionado se infiere que se tiene que trabajar más la proactividad entre todos los trabajadores para alcanzar el nivel eficiente.

OBJETIVO 2. Analizar la gestión del talento humano en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande.

3.2. Análisis de la encuesta sobre la gestión del talento humano

3.2.1. Resultado de la dimensión gestión interna

Tabla 5

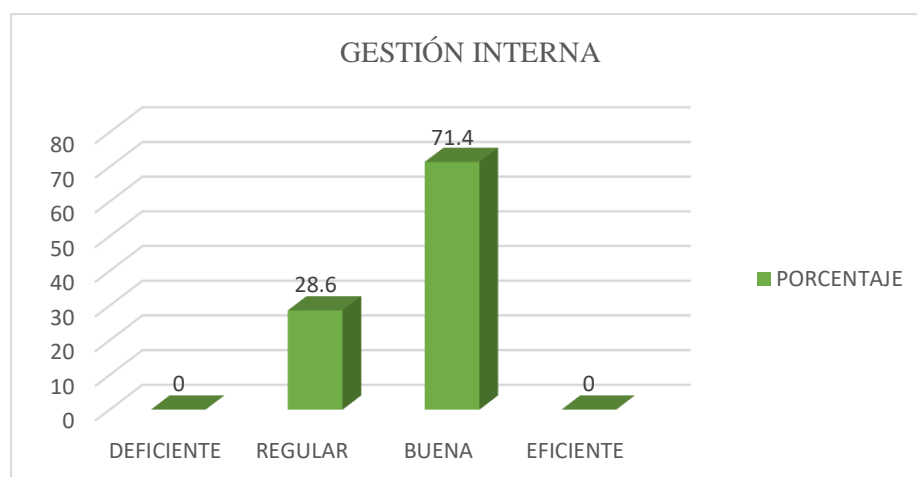
Nivel de gestión interna de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	2	28.6
BUENA	5	71.4
EFICIENTE	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta sobre la gestión del talento humano

Figura 4

Nivel de gestión interna de la empresa de telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande.



Fuente: Tabla 5

En la tabla 5 y figura 4, se constata de los siete trabajadores de la empresa de telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL”. Bagua Grande, el 71.4% refiere que dicha empresa realiza una gestión interna de nivel buena y el 28.6% regular; de lo mencionada se infiere que se tiene que trabajar más la gestión interna entre todos los trabajadores para alcanzar el nivel eficiente.

3.2.2. Resultado de la dimensión gestión externa

Tabla 6

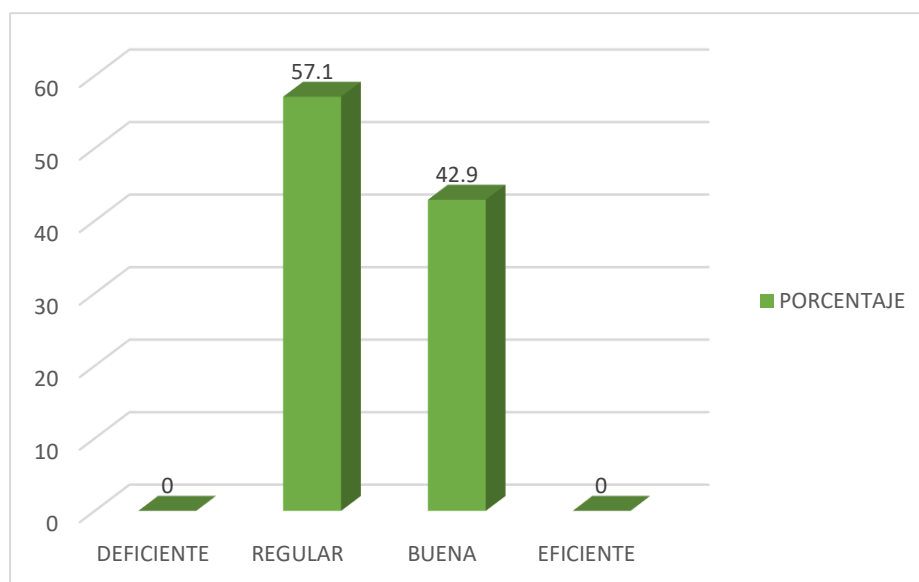
Nivel de gestión externa de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	4	57.1
BUENA	3	42.9
EFICIENTE	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta sobre la gestión del talento humano.

Figura 5

Nivel de gestión externa de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande.



Fuente: Tabla 6

En la tabla 6 y figura 5, se constata de los siete trabajadores de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande, el 57.1% refiere que dicha empresa realiza una gestión externa de nivel regular y el 42.9% regular; de lo mencionada se infiere que se tiene que trabajar más la gestión externa entre todos los trabajadores para alcanzar el nivel eficiente.

OBJETIVO 3. Comparar el estado actual de desempeño laboral y la gestión del talento humano en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande.

3.3. Análisis comparativo de las encuestas sobre desempeño laboral y gestión del talento humano

3.2.1. Resultado de las dimensiones desempeño laboral y gestión del talento humano

Tabla 7

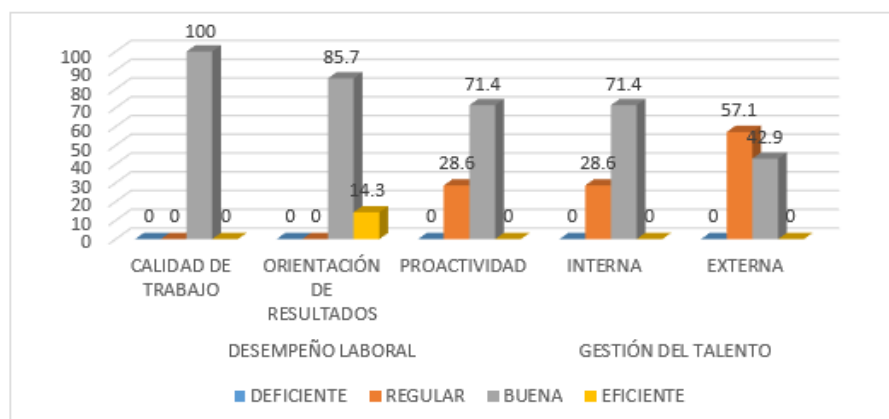
Nivel comparativo de la empresa de telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande

NIVEL	DESEMPEÑO LABORAL			GESTIÓN DEL TALENTO	
	CALIDAD DE TRABAJO	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	PROACTIVIDAD	INTERNA	EXTERNA
DEFICIENTE	0	0	0	0	0
REGULAR	0	0	28.6	28.6	57.1
BUENA	100	85.7	71.4	71.4	42.9
EFICIENTE	0	14.3	0	0	0
TOTAL	100	100	100	100	100

Fuente: Encuestas sobre desempeño laboral y gestión del talento humano

Figura 6

Nivel comparativo de la empresa de telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande.



Fuente: Tabla 7

En la tabla 7 y figura 6, se constata que en la variable desempeño laboral alcanzó mejor nivel que la variable gestión del talento humano.

Evidenciándose que calidad de trabajo alcanzó el 100% nivel bueno, orientación de resultados 85.7% nivel bueno y proactividad el 71.4% bueno; mientras que en la gestión del talento humano la gestión interna alcanzó el 71.4% nivel buen y la gestión externa el 57.1% nivel regular.

IV. DISCUSIÓN

Al identificar el nivel de desempeño laboral en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, se constata que para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa se tiene que priorizar la dimensión de proactividad al obtener un resultado de 28.6% nivel regular y 71.4% nivel bueno, seguido de la dimensión orientación de resultados con el 85% nivel bueno y el 14.3% nivel eficiente.

De lo analizado se infiere que el logro alcanzado en materia de desempeño laboral se debe a la calidad de trabajo realizado, alcanzando el 100% nivel bueno, explicitándose de la siguiente manera: supervisión de rutina constantemente, puesta en práctica de un profesionalismo con valores éticos, cumplimiento de objetivos establecidos, uso de tiempo y recursos de manera adecuada y vivenciar la satisfacción del usuario. La prioridad que se debe tener en consideración es la proactividad de los gerentes y trabajadores en relación a las siguientes acciones: Flexibilidad en las acciones realizadas, responsabilidad de éxitos y fracasos, cumplimiento de acuerdos y compromisos, utilización de procedimientos, esfuerzo extra y capacidad de propuesta. Finalmente se tiene que priorizar a la dimensión orientación de resultados realizando trabajo bajo presión, planificación, exigencia, culminación de tareas y cumplimiento de metas.

La literatura que da soporte a los resultados encontrados corresponde a Niño (2017) desde la experiencia de Colombia, quien nos orienta que para mejorar el desempeño laboral en cualquier modelo asumido es indispensable el reconocimiento de las necesidades de los trabajadores y los usuarios de la organización generando una valoración a la persona y un buen ambiente laboral. Los incentivos monetarios y los no monetarios deben existir porque agilizan el control y administración de la empresa. También es de suma importancia mejorar el conocimiento de la organización, personal ocupado, producción, situación laboral, condición laboral e índice del cumplimiento de sus funciones de manera personal o en equipo realizadas a través de entrevistas o encuestas.

Del mismo modo a nivel nacional lo hace Presentación (2021) cuyo resultado señala que los colaboradores de la empresa Cable mundo no tiene bien marcada la cultura organizacional, no conocen los valores de la empresa es por ello que no se

identifican con la misma y por ende no cumplen con los objetivos trazados. Ante la deficiente cultura organizacional se propone la solución poner en marcha un mejor control y/o evaluación de la cultura organizacional y la aplicación de un programa de participación dirigido a los colaboradores para alcanzar los objetivos trazados como empresa y visión y misión institucional.

Al analizar la gestión del talento humano en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, se constata que, para mejorar la gestión del talento humano de los trabajadores de dicha empresa antes mencionada, se tiene que priorizar la dimensión gestión externa al obtener un resultado de 57.1% nivel regular y 42.9% nivel bueno, seguido de la dimensión gestión interna con el 28.6% nivel regular y el 71.4% nivel bueno.

De lo analizado se infiere que en la dimensión gestión externa se tiene que profundizar más en la solución de los problemas de estimulación, reconocimiento, relaciones humanas, condiciones de trabajo y clima laboral; en segundo orden se tiene que priorizar la gestión interna entre ellos manejo del conocimiento, actitud, motivación, habilidades y capacidades puesta en marcha según la responsabilidad funcional de acuerdo al cargo que ostenta.

La literatura que da soporte a la gestión del talento humano a nivel internacional corresponde a Torres y Armendáriz (2018) desde la experiencia del Ecuador quienes manifiestan que para concretizar lo planificado es necesario que se cumplan los indicadores propuestos en el modelo incluyendo el análisis de mercado, clientes y satisfacción de los mismos. El modelo propuesto de Talento humano está alineado con estrategias de mercado, satisfacción y clientes, elementos que lo optimizan en la generación de recursos humanos con sus respectivos roles como procesos, subprocesos, negocios basados en sus mejores prácticas.

A nivel nacional lo realiza Mera y Gerson (2021) quienes nos señala que la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía en Chiclayo presenta una correlación positiva, el 95% da confianza en términos generales, el 72.5% es regular de la gestión del talento humano, el 22.5% es alto y el 5% es bajo. La calidad de servicio que brindan los trabajadores en un 90% es regular y el 10% alto. Según el coeficiente de alcanzó un nivel de significancia de $p = 0.000$ y una puntuación de 0.863.

Al comparar el estado actual de desempeño laboral y la gestión del talento humano en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, se constata que la variable desempeño laboral alcanzó mejor nivel que la variable gestión del talento humano. Evidenciándose que calidad de trabajo alcanzó el 100% nivel bueno, orientación de resultados 85.7% nivel bueno y proactividad el 71.4% bueno; mientras que en la gestión del talento humano la gestión interna alcanzó el 71.4% nivel buen y la gestión externa el 57.1% nivel regular.

La literatura que da soporte a los resultados alcanzados corresponde a Egas y Cristina (2017) manifestando que la implementación del departamento de gestión del talento es de suma importancia en el funcionamiento de una empresa, por ser fuente de ventajas competitivas e influir en la productividad. Es necesario que las actividades del departamento de Talento humano estén en concordancia con la planificación de la estrategia corporativa. La capacitación, motivación y selección contribuye en la productividad organizacional porque a través de los procesos genera ventajas competitivas. La cobertura de los cargos empresariales debe darse en función al perfil del cargo, porque de esta decisión va a depender compenetrarse en el mercado laboral y cumplir los planes y objetivos. La elección del candidato idóneo debe llevarse a cabo por un proceso formal de selección y reclutamiento, llevadas a cabo en diversas entrevistas y pruebas técnicas y conductuales.

A nivel nacional lo hace Gordillo (2020) refiriéndose que el 65% del personal de la operadora de telecomunicaciones antes mencionada, sus edades oscilan entre los 30 y 38 años presentan un nivel promedio de inteligencia emocional de ellos el 35% son mujeres con formación en Ciencias Sociales el 50%. Concluyendo que existe una correlación significativa de ($\chi^2=107,118$; $p < .001$) entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional del personal de telecomunicación.

V. CONCLUSIONES

- 1°. El nivel de desempeño laboral en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande es bueno porque el 100% refiere tener una calidad de trabajo buena, el 85.7% hace lo mismo en orientación de resultados, el 28.6% en el nivel regular y el 71.4% refiere tener buena proactividad.
- 2°. El nivel de gestión del talento humano en la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, refiere que la gestión interna del talento humano es regular 28.6%, y buena el 71.4%; mientras que la dimensión gestión externa el 57.1% refiere estar en el nivel regular y el 42.9% en el nivel bueno.
- 3°. La variable desempeño laboral alcanzó mejor nivel que la variable gestión del talento humano, la dimensión calidad de trabajo alcanzó el 100% nivel bueno, orientación de resultados 85.7% nivel bueno y proactividad el 71.4% bueno; mientras que en la gestión del talento humano la gestión interna alcanzó el 71.4% nivel bueno y la gestión externa el 57.1% nivel regular.

VI. RECOMENDACIONES

- 1°. Al propietario y gerente de la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, mantener los resultados del desempeño laboral en la calidad de trabajo porque se alinean al 100% nivel bueno en todos los indicadores de evaluación.
- 2°. A los trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, priorizar su trabajo en sintonía con la dimensión de gestión externa para mejorar la gestión del talento humano que alcanzó el 57.1% nivel regular, seguido de la gestión de interna que alcanzó el 28.6% regular.
- 3°. Al propietario y trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande, tener en consideración los resultados alcanzados en las dimensiones desempeño laboral y gestión del talento humano para alcanzar mejores resultados a nivel de empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraham, D. G. Y. (2021). Gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 202. 83.
- Albán, E. A. (2019). La asertividad y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área técnica de la corporación nacional de telecomunicaciones -Latacunga. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1378>
- Ameri y Vásquez, Y. N. H. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: Empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), e3297-e3297. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Arias, F. J. (2017). Gestión del talento humano en la calidad de servicio del Call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú. Repositorio Institucional - UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1907>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., Mora Sánchez, N. V., Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., Benavides Rodríguez, A., Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Caicedo Valencia, V. M., & Acosta Aguirre, A. M. (2012). La Gestión Del Talento Humano Y El Ser Humano Como Sujeto De Desarrollo: human talent malajement and human being as development subject. *Revista Politécnica*, 8(14), 105-113.
- Cari, B. C., & Gleyser, G. (2018). La gestión del talento humano en los trabajadores del centro de salud nuevo milenio del distrito de Tambopata departamento de madre de dios – 2018. 90.
- Delgado Diaz Anali.pdf. (2019). Recuperado 13 de mayo de 2022, de <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2033/Delgado%20Diaz%20Anali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Egas, Z., & Cristina, A. (2017). Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para la empresa “Audio, Video y Comunicaciones CIA. LTDA. – ADVICOM” enfocado en reclutamiento y selección del personal, valoración de puestos de trabajo y evaluación de desempeño del personal. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2968305>
- Falótico, A. J. A., & Pérez, J. B. (2020). Talento humano y cambio organizacional en empresas de telecomunicación: Madrid - España. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1463-1477. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34274>
- González, A. R. (2020). Metodología de la investigación científica. 111.
- Gordillo Tejada, F. L. (2020). Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal del centro de atención al cliente de un operador de telecomunicaciones Arequipa 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12038>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación. McGraw Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.
- Hirache, H. (2018). Las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en empresas constructoras de Lima, 2016—2017. 177.
- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., Tornell-Castillo, I., López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., Mendoza Vargas, E. Y., Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el

- Cantón Quevedo, Ecuador. Revista Universidad y Sociedad, 12(1), 359-365.
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Mera Chambergo, Gerson. (2021). Gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8698>
- Meza Culqui, S. (2018). Acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones De Uso Del Servicio Público De Telecomunicaciones y el Derecho de Libertad de Elección y Pago Equitativo por el Servicio. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza - UNTRM. <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1669>
- Niño, S. V. (2017). Incentivos laborales para el incremento en la productividad de las empresas del sector de telecomunicaciones. 56.
- Orderique, B. U., & Fabricio, D. (2022). Para optar el título profesional de licenciado en administración. 81.
- Presentacion Mauriola, B. (2021). Gestión por competencias y el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1281>
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., Hugueth, A. M., Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Información tecnológica, 30(6), 167-176. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Sabino, C. (2020). El proceso de investigacion. 171.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2018). Metodología formal de la investigación científica - San Cristobal Libros SAC. Derechos Reservados. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-formal-de-la-investigacion-cientifica_21697

- Torres, J. E. M., & Armendáriz, E. T. (2018). Estudio, análisis y propuesta de mejora del modelo de recursos humanos en una empresa de telecomunicaciones. 133.
- Vera Campuzano, N., Suárez Caicheb, A. M., Vera Campuzano, N., & Suárez Caicheb, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186.
- Veramendi, B., & Sayuri, C. (2019). El siguiente trabajo está dedicado a mis padres quienes me brindan el apoyo necesario para seguir adelante en mi crecimiento profesional. A mis sobrinas que son mi motivación de cada día. Para aquellos maestros que han enriquecido mi conocimiento de manera positiva; así mismo, a mis colegas, que dieron un gran apoyo a esta investigación. 65.
- Viñán, J., Navarrete, F., Puente, M., Pino, S., & Caicedo, F. (2018). Investigación Científica. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, mayo. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/investigacion-cientifica.html>

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Objetivo. Recoger información relevante sobre la gestión del talento humano de los trabajadores de la empresa Telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

Instrucciones: Lea detenidamente el enunciado de cada pregunta y marque con una (x) la respuesta que considere conveniente.

Dimensiones/ Items	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4
1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: INTERNA Los trabajadores de la empresa "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande, muestran manejo de conocimiento en el área de trabajo asignado.				
2 Los trabajadores de la empresa demuestran habilidades innatas para hacer sentir bien al cliente.				
3 Los trabajadores de la empresa hacen uso de sus capacidades de convencimiento o persuasión para convencer al cliente.				
4 Los trabajadores de la empresa están siempre motivados para atender eficientemente a los				

	clientes y brindar un buen servicio.				
5	La actitud de los trabajadores de la empresa es siempre positiva para solucionar los problemas presentados en la empresa				
6	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: EXTERNA Considera que en la empresa existe un clima laboral favorable para el ejercicio del desempeño laboral				
7	Las condiciones de trabajo que ofrece la empresa permiten un buen desempeño laboral de los trabajadores				
8	Considera usted que las relaciones humanas que se fomenta en la empresa ayuda en el desempeño laboral.				
9	Existe una política de reconocimiento a las buenas acciones de los trabajadores por parte de los directivos de la empresa				
10	Existen mecanismos de estímulo a los trabajadores destacados en las ventas para potenciar el desempeño laboral.				

MUCHAS GRACIAS

Anexo 2
Ficha técnica.

I. Nombre:

Encuesta sobre Gestión del Talento Humano

II. Autora:

July Judith Chilcón Mendoza

III. Objetivo:

Recoger información relevante sobre la gestión del talento humano de los trabajadores de la empresa Telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

IV. Usuarios.

7 trabajadores de la empresa entre ellas tenemos: 4 asesores de ventas, 01 gerente general, 01 gerente comercial y 01 contadora

V. Modo de aplicación.

El presente instrumento está estructurado en base a 10 ítems, que responde a dos dimensiones

VI. Estructura:

Gestión del talento humano: Interno	Ítem	Indicadores	Valoración			
			Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
Gestión del talento humano: Interno	1	• Conocimiento				
	2	• Habilidad				
	3	• Capacidad				
	4	• Motivación				
	5	• Actitud				
Gestión del talento humano: Externo	6	• Clima laboral				
	7	• Condición de trabajo				
	8	• Relaciones humanas				
	9	• Reconocimiento				
	10	• Estimulación				

VII. Escala.

7.1. Escala general:

Escala	Puntaje	Rango	Condición
Nunca	(1)	(01 – 10)	Deficiente
Casi nunca	(2)	(11 – 20)	Regular
Casi siempre	(3)	(21 – 30)	Buena
Siempre	(4)	(31 – 40)	Eficiente

7.2. Escala parcial. Gestión del talento humano: interno, gestión del talento humano: externo.

Escala	Puntaje	Rango	Condición
Nunca	(1)	(01 – 05)	Deficiente
Casi nunca	(2)	(06 – 10)	Regular
Casi siempre	(3)	(11 – 15)	Buena
Siempre	(4)	(16 – 20)	Eficiente

7.3. Validación:

Por juicio de expertos y a través de software estadístico alfa de Cronbach alcanzando una puntuación superior a 0.800, lo que lo ubica en una prueba de muy alta confiabilidad.

Anexo 3

ENCUESTA SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Objetivo. Recoger información relevante sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande, con la finalidad de evidenciar la gestión del talento humano en dicha empresa.

Instrucciones: Lea detenidamente el enunciado de cada pregunta y marque con una (x) la respuesta que considere conveniente.

Dimensiones/ Items		NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4
1	CALIDAD DE TRABAJO Los trabajadores de la empresa "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande, ponen en práctica sus valores éticos cuando atienden a los clientes				
	2 Los directivos de la empresa, demuestran profesionalismo durante las coordinaciones empresariales.				
	3 Los usuarios de la empresa, se muestran satisfechos con el servicio recibido.				
	4 Los recursos que posee la empresa, son aprovechados óptimamente por los trabajadores.				
	5 El esfuerzo que realizan los directivos y trabajadores de la empresa están orientados al cumplimiento de los objetivos establecidos.				
	6 Las solicitudes de los clientes son atendidas por los				

	trabajadores en el tiempo esperado.				
7	Los encargados de la conducción de la empresa realizan las supervisiones de rutina de acuerdo al plan establecido.				
8	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS El esfuerzo de los trabajadores durante su jornada de trabajo está orientada a la culminación de tareas específicas.				
9	Las comisiones asumidas por los trabajadores están orientadas al cumplimiento de las metas empresariales.				
10	El nivel de exigencia que realiza la empresa a sus trabajadores está acorde con el desempeño laboral				
11	Las actividades que realizan los trabajadores de la empresa responden a una planificación empresarial.				
12	Considera usted que las actividades que realizan los trabajadores de la empresa lo hacen bajo presión				
13	PROACTIVIDAD La empresa tiene como política de trabajo estimular y felicitar los éxitos de los trabajadores y sancionar los fracasos.				
14	La empresa muestra flexibilidad ante los resultados alcanzados por los trabajadores.				
15	Se evidencia en la empresa un clima favorable para alcanzar acuerdos y compromisos de desempeño laboral				

16	Se evidencia en la empresa la ejecución de procedimientos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.				
17	La empresa valora y reconoce el esfuerzo extra de los trabajadores estimulando su desempeño laboral.				
18	Considera que la empresa tiene capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad adversa que se le presente.				

MUCHAS GRACIAS

Anexo 4
Ficha técnica.

I. Nombre:

Encuesta sobre el desempeño laboral

II. Autora:

July Judith Chilcón Mendoza

III. Objetivo:

Recoger información relevante sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Telecomunicaciones "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande, con la finalidad de evidenciar la gestión del talento humano en dicha empresa.

IV. Usuarios.

7 trabajadores de la empresa entre ellas tenemos: 4 asesores de ventas, 01 gerente general, 01 gerente comercial y 01 contadora

V. Modo de aplicación.

El presente instrumento está estructurado en base a 18 ítems, que responde a dos dimensiones

VI. Estructura:

	Ítem	Indicadores	Valoración			
			Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
Calidad del trabajo	1	• Valores éticos				
	2	• Profesionalismo				
	3	• Satisfacción al usuario				
	4	• Uso de recursos				
	5	• Objetivos establecidos				
	6	• Tiempo				
	7	• Supervisión de rutina				
Orientación de resultados	8	• Culminación de tareas				
	9	• Cumplimiento de metas				
	10	• Exigencia				

	11	• Planificación				
	12	• Trabajo bajo presión				
Proactividad	13	• Responsabilidad de éxitos y fracasos				
	14	• Flexibilidad				
	15	• Acuerdos y compromisos				
	16	• Procedimientos				
	17	• Esfuerzo extra				
	18	• Capacidad de propuesta				

VII. Escala.

7.1. Escala general:

Escala	Puntaje	Rango	Condición
Nunca	(1)	(01 – 18)	Deficiente
Casi nunca	(2)	(19 – 36)	Regular
Casi siempre	(3)	(37 – 54)	Buena
Siempre	(4)	(55 – 72)	Eficiente

7.2. Escala parcial.

Calidad de trabajo

Escala	Puntaje	Rango	Condición
Nunca	(1)	(01 – 07)	Deficiente
Casi nunca	(2)	(08– 14)	Regular
Casi siempre	(3)	(15 – 21)	Buena
Siempre	(4)	(22 – 28)	Eficiente

Orientación de resultados

Escala	Puntaje	Rango	Condición
Nunca	(1)	(01 – 05)	Deficiente
Casi nunca	(2)	(06– 10)	Regular
Casi siempre	(3)	(11 – 15)	Buena
Siempre	(4)	(16 – 20)	Eficiente

Proactividad

Escala	Puntaje	Rango	Condición
Nunca	(1)	(01 – 06)	Deficiente
Casi nunca	(2)	(07– 12)	Regular
Casi siempre	(3)	(13 – 18)	Buena
siempre	(4)	(19 – 24)	Eficiente

7.4. Validación:

Por juicio de expertos y a través de software estadístico alfa de Cronbach alcanzando una puntuación superior a 0.800, lo que lo ubica en una prueba de muy alta confiabilidad.

Anexo 5

**Ficha de validación a juicio de expertos.
Experto 1**

Título de la tesis: Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa Telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del talento	Gestión del talento humano: Interno	Conocimiento	1. Los trabajadores de la empresa "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande,	X		X		X		X		

		muestran manejo de conocimiento en el área de trabajo asignado.									
	Habilidad	2. Los trabajadores de la empresa demuestran habilidades innatas para hacer sentir bien al cliente.	X		X		X		X		
	Capacidad	3. Los trabajadores de la empresa hacen uso de sus capacidades de convencimiento o persuasión para convencer al cliente.	X		X		X		X		
	Motivación	4. Los trabajadores de la empresa están siempre motivados para atender eficientemente a los clientes y brindar un buen servicio.	X		X		X		X		

		Actitud	5. La actitud de los trabajadores de la empresa es siempre positiva para solucionar los problemas presentados en la empresa	X		X		X		X		
<i>Gestión del talento humano: Externo</i>		Clima laboral	6. Considera que en la empresa existe un clima laboral favorable para el ejercicio del desempeño laboral	X		X		X		X		
		Condición de trabajo	7. Las condiciones de trabajo que ofrece la empresa permiten un buen desempeño laboral de los trabajadores	X		X		X		X		
		Relaciones humanas	8. Considera usted que las relaciones humanas que se fomenta en la empresa ayudan en el desempeño laboral.	X		X		X		X		
		Reconocimiento	9. Existe una política de reconocimiento a las buenas acciones de los trabajadores	X		X		X		X		

			por parte de los directivos de la empresa										
		Estimulación	10. Existen mecanismos de estímulo a los trabajadores destacados en las ventas para potenciar el desempeño laboral.	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto (a) : Dr. Henry Armando Mera Alarcón.



Firma del experto (a)

**Ficha de validación a juicio de expertos.
Experto 2**

Título de la tesis: Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa Telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	S I	NO	S I	NO	SI	NO	
Gestión del talento humano	Gestión del talento humano: Interno	Conocimiento	1. Los trabajadores de la empresa "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande, muestran manejo de conocimiento en el área de trabajo asignado.	X		X		X		X		

	Habilidad	2. Los trabajadores de la empresa demuestran habilidades innatas para hacer sentir bien al cliente.	X		X		X		X	
	Capacidad	3. Los trabajadores de la empresa hacen uso de sus capacidades de convencimiento o persuasión para convencer al cliente.	X		X		X		X	
	Motivación	4. Los trabajadores de la empresa están siempre motivados para atender eficientemente a los clientes y brindar un buen servicio.	X		X		X		X	
	Actitud	5. La actitud de los trabajadores de la empresa es siempre positiva para solucionar los problemas presentados en la empresa	X		X		X		X	
	<i>Gestión del</i>	Clima laboral	6. Considera que en la empresa existe un clima laboral favorable para el ejercicio del desempeño laboral	X		X		X		X

	Condición de trabajo	7. Las condiciones de trabajo que ofrece la empresa permiten un buen desempeño laboral de los trabajadores	X		X		X		X	
	Relaciones humanas	8. Considera usted que las relaciones humanas que se fomenta en la empresa ayudan en el desempeño laboral.	X		X		X		X	
	Reconocimiento	9. Existe una política de reconocimiento a las buenas acciones de los trabajadores por parte de los directivos de la empresa	X		X		X		X	
	Estimulación	10. Existen mecanismos de estímulo a los trabajadores destacados en las ventas para potenciar el desempeño laboral.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto (a) : Mg. Alex Javier Sánchez Pantaleón.



Firma del experto (a)

**Ficha de validación a juicio de expertos.
Experto 3**

Título de la tesis: Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa Telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	S I	NO	S I	NO	SI	NO	
Gestión del talento humano	Gestión del talento humano: Interno	Conocimiento	1. Los trabajadores de la empresa "Servicios Generales Burga Martos SRL" Bagua Grande, muestran manejo de conocimiento en el área de trabajo asignado.	X		X		X		G		

	Habilidad	2. Los trabajadores de la empresa demuestran habilidades innatas para hacer sentir bien al cliente.	X		X		X		X	
	Capacidad	3. Los trabajadores de la empresa hacen uso de sus capacidades de convencimiento o persuasión para convencer al cliente.	X		X		X		X	
	Motivación	4. Los trabajadores de la empresa están siempre motivados para atender eficientemente a los clientes y brindar un buen servicio.	X		X		X		X	
	Actitud	5. La actitud de los trabajadores de la empresa es siempre positiva para solucionar los problemas presentados en la empresa	X		X		X		X	
	<i>Gestión del</i>	Clima laboral	6. Considera que en la empresa existe un clima laboral favorable para el ejercicio del desempeño laboral	X		X		X		X

	Condición de trabajo	7. Las condiciones de trabajo que ofrece la empresa permiten un buen desempeño laboral de los trabajadores	X		X		X		X	
	Relaciones humanas	8. Considera usted que las relaciones humanas que se fomenta en la empresa ayudan en el desempeño laboral.	X		X		X		X	
	Reconocimiento	9. Existe una política de reconocimiento a las buenas acciones de los trabajadores por parte de los directivos de la empresa	X		X		X		X	
	Estimulación	10. Existen mecanismos de estímulo a los trabajadores destacados en las ventas para potenciar el desempeño laboral.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto (a) : Mg. En Administración de Negocios –MBA Erlita Llatas Becerra.


Mg. Erlita Llatas Becerra
CLAD-16845

Firma del experto (a)

Anexo 6
Ficha de validación a juicio de expertos.
Experto 1

Título de la tesis: Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa Telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Calidad de servicio	Valores éticos	1. Los trabajadores de la empresa "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande, ponen en práctica sus valores éticos cuando atienden a los clientes	X		X		X		X		

	Profesionalismo	2. Los directivos de la empresa, demuestran profesionalismo durante las coordinaciones empresariales.	X		X		X		X	
	Satisfacción al usuario	3. Los usuarios de la empresa, se muestran satisfechos con el servicio recibido.	X		X		X		X	
	Uso de recursos	4. Los recursos que posee la empresa, son aprovechados óptimamente por los trabajadores.	X		X		X		X	
	Objetivos establecidos	5. El esfuerzo que realizan los directivos y trabajadores de la empresa están orientados al cumplimiento de los objetivos establecidos.	X		X		X		X	
	Tiempo	6. Las solicitudes de los clientes son atendidas por los trabajadores en el tiempo esperado.	X		X		X		X	
	Supervisión de rutina	7. Los encargados de la conducción de la empresa realizan las supervisiones de rutina de acuerdo al plan establecido.	X		X		X		X	
	<i>Orientación</i>	Culminación de tareas	8. El esfuerzo de los trabajadores durante su jornada de trabajo está orientada a la culminación de tareas específicas.	X		X		X		X

		Cumplimiento de metas	9. Las comisiones asumidas por los trabajadores están orientadas al cumplimiento de las metas empresariales.	X		X		X		X		
		Exigencia	10. El nivel de exigencia que realiza la empresa a sus trabajadores está acorde con el desempeño laboral	X		X		X		X		
		Planificación	11. Las actividades que realizan los trabajadores de la empresa responden a una planificación empresarial.	X		X		X		X		
		Trabajo bajo presión	12. Considera usted que las actividades que realizan los trabajadores de la empresa lo hacen bajo presión	X		X		X		X		
	<i>Proactividad</i>	Responsabilidad de éxitos y fracasos	13. La empresa tiene como política de trabajo estimular y felicitar los éxitos de los trabajadores y sancionar los fracasos.	X		X		X		X		
		Flexibilidad	14. La empresa muestra flexibilidad ante los resultados alcanzados por los trabajadores.	X		X		X		X		

	Acuerdos y compromisos	15. Se evidencia en la empresa un clima favorable para alcanzar acuerdos y compromisos de desempeño laboral	X		X		X		X		
	Procedimientos	16. Se evidencia en la empresa la ejecución de procedimientos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X		X		
	Esfuerzo extra	17. La empresa valora y reconoce el esfuerzo extra de los trabajadores estimulando su desempeño laboral.	X		X		X		X		
	Capacidad de propuesta	18. Considera que la empresa tiene capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad adversa que se le presente.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto (a) : Dr. Henry Armando Mera Alarcón



Firma del experto (a)

**Ficha de validación a juicio de expertos.
Experto 2**

Título de la tesis: Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa Telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								bservaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	S I	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	Valores éticos	1. Los trabajadores de la empresa "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande, ponen en práctica sus valores éticos cuando atienden a los clientes	X		X		X		X		

	Profesionalismo	2. Los directivos de la empresa, demuestran profesionalismo durante las coordinaciones empresariales.	X		X		X		X	
	Satisfacción al usuario	3. Los usuarios de la empresa, se muestran satisfechos con el servicio recibido.	X		X		X		X	
	Uso de recursos	4. Los recursos que posee la empresa, son aprovechados óptimamente por los trabajadores.	X		X		X		X	
	Objetivos establecidos	5. El esfuerzo que realizan los directivos y trabajadores de la empresa están orientados al cumplimiento de los objetivos establecidos.	X		X		X		X	
	Tiempo	6. Las solicitudes de los clientes son atendidas por los trabajadores en el tiempo esperado.	X		X		X		X	
	Supervisión de rutina	7. Los encargados de la conducción de la empresa realizan las supervisiones de rutina de acuerdo al plan establecido.	X		X		X		X	

<i>Orientación de resultados</i>	Culminación de tareas	8. El esfuerzo de los trabajadores durante su jornada de trabajo está orientada a la culminación de tareas específicas.	X		X		X		X	
	Cumplimiento de metas	9. Las comisiones asumidas por los trabajadores están orientadas al cumplimiento de las metas empresariales.	X		X		X		X	
	Exigencia	10. El nivel de exigencia que realiza la empresa a sus trabajadores está acorde con el desempeño laboral	X		X		X		X	
	Planificación	11. Las actividades que realizan los trabajadores de la empresa responden a una planificación empresarial.	X		X		X		X	
	Trabajo bajo presión	12. Considera usted que las actividades que realizan los trabajadores de la empresa lo hacen bajo presión	X		X		X		X	
<i>Proactividad</i>	Responsabilidad de éxitos y fracasos	13. La empresa tiene como política de trabajo estimular y felicitar los éxitos de los trabajadores y sancionar los fracasos.	X		X		X		X	

	Flexibilidad	14. La empresa muestra flexibilidad ante los resultados alcanzados por los trabajadores.	X		X		X		X		
	Acuerdos y compromisos	15. Se evidencia en la empresa un clima favorable para alcanzar acuerdos y compromisos de desempeño laboral	X		X		X		X		
	Procedimientos	16. Se evidencia en la empresa la ejecución de procedimientos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X		X		
	Esfuerzo extra	17. La empresa valora y reconoce el esfuerzo extra de los trabajadores estimulando su desempeño laboral.	X		X		X		X		
	Capacidad de propuesta	18. Considera que la empresa tiene capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad adversa que se le presente.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto (a) : Mg. Alex Javier Sánchez Pantaleón.


Firma del experto (a)

Ficha de validación a juicio de expertos.

Experto 3

Título de la tesis: Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa Telecomunicaciones “Servicios Generales Burga Martos SRL” Bagua Grande

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	S I	NO	S I	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	Valores éticos	1. Los trabajadores de la empresa "Servicios Generales Burga Martos SRL". Bagua Grande, ponen en práctica sus valores éticos cuando atienden a los clientes	X		X		X		X		

	Profesionalismo	2. Los directivos de la empresa, demuestran profesionalismo durante las coordinaciones empresariales.	X		X		X		X	
	Satisfacción al usuario	3. Los usuarios de la empresa, se muestran satisfechos con el servicio recibido.	X		X		X		X	
	Uso de recursos	4. Los recursos que posee la empresa, son aprovechados óptimamente por los trabajadores.	X		X		X		X	
	Objetivos establecidos	5. El esfuerzo que realizan los directivos y trabajadores de la empresa están orientados al cumplimiento de los objetivos establecidos.	X		X		X		X	
	Tiempo	6. Las solicitudes de los clientes son atendidas por los trabajadores en el tiempo esperado.	X		X		X		X	

	Supervisión de rutina	7. Los encargados de la conducción de la empresa realizan las supervisiones de rutina de acuerdo al plan establecido.	X		X		X		X	
<i>Orientación de resultados</i>	Culminación de tareas	8. El esfuerzo de los trabajadores durante su jornada de trabajo está orientada a la culminación de tareas específicas.	X		X		X		X	
	Cumplimiento de metas	9. Las comisiones asumidas por los trabajadores están orientadas al cumplimiento de las metas empresariales.	X		X		X		X	
	Exigencia	10. El nivel de exigencia que realiza la empresa a sus trabajadores está acorde con el desempeño laboral	X		X		X		X	
	Planificación	11. Las actividades que realizan los trabajadores de la	X		X		X		X	

		empresa responden a una planificación empresarial.									
	Trabajo bajo presión	12. Considera usted que las actividades que realizan los trabajadores de la empresa lo hacen bajo presión	X		X		X		X		
<i>Proactividad</i>	Responsabilidad de éxitos y fracasos	13. La empresa tiene como política de trabajo estimular y felicitar los éxitos de los trabajadores y sancionar los fracasos.	X		X		X		X		
	Flexibilidad	14. La empresa muestra flexibilidad ante los resultados alcanzados por los trabajadores.	X		X		X		X		
	Acuerdos y compromisos	15. Se evidencia en la empresa un clima favorable para alcanzar acuerdos y compromisos de desempeño laboral	X		X		X		X		

	Procedimientos	16. Se evidencia en la empresa la ejecución de procedimientos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X		X	
	Esfuerzo extra	17. La empresa valora y reconoce el esfuerzo extra de los trabajadores estimulando su desempeño laboral.	X		X		X		X	
	Capacidad de propuesta	18. Considera que la empresa tiene capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad adversa que se le presente.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto (a) : Mg. En Administración de Negocios –MBA Erlita Llatas Becerra.



Mg. Erlita Llatas Becerra
CLAD-16845

Firma del experto (a)