



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU
RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA,
CHICLAYO – 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Mesones Dávila, Lesli Adriana.

ORCID: 0000-0002-6930-9714

Bach. Rojas Haya, Edith del Pilar.

ORCID: 0000-0002-7801-7633

Asesor:

Mg. Falla Gomez Carolina de Lourdes

<https://orcid.org/0000-0003-2259-4957>

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

TESIS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO – 2020

Asesor (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José
Firma

Vocal (a): Mg. Castro Becerra Gladys Roxana
Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C. declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO – 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

(Mesones Dávila Lesli Adriana)	DNI: 75545063	Firma 
(Rojas Haya Edith del Pilar)	DNI: 46882596	Firma 

Pimentel, 03 de febrero de 2022

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada en primer lugar a Dios por habernos dado la fortaleza para seguir adelante para así lograr cumplir nuestro objetivo anhelado que es la culminación de nuestra carrera universitaria en estos tiempos difíciles estamos atravesando.

A nuestros padres y familiares por habernos apoyado de manera incondicional y apoyarnos en todo este proceso que si bien es cierto no ha sido fácil pero tampoco imposible de culminar.

A nosotras mismas Mesones Dávila Lesli Adriana y Rojas Haya Edith del Pilar por haber mantenido calma y paciencia en todos estos años de estudios universitarios y por haber dedicado esfuerzo y coraje para poder elaborar esta investigación.

AGRADECIMIENTO

El desarrollo de la presente investigación se pudo llevar a cabo gracias al apoyo de personas muy importantes en nuestras vidas y a lo largo de todo nuestro recorrido universitario.

Ante ello agradecemos:

A Dios:

Por habernos dado salud fortaleza para seguir adelante en todo este proceso universitario.

A nuestras Familias:

Por haber sido el soporte incondicional en toda nuestra vida e investigación, ya que ellos son el motor y motivo por el cual luchamos día con día.

A Líder de Operaciones:

Por permitirnos realizar la investigación en la empresa Konecta y brindarnos la información correcta y necesaria.

A nuestro docente:

A nuestro docente y asesor el Dr. José William Córdova Chirinos, es un docente que se preocupa por sus alumnos, para que estos aprendan y puedan egresar con éxito de las aulas de la Universidad Señor de Sipán.

También le agradecemos por habernos permitido trabajar el presente informe de investigación y así poder aplicar nuestros conocimientos.

RESUMEN

La presente tesis denominada "Gestión de Talento Humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Konecta, Chiclayo, 2020, su objetivo principal fue determinar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020, el estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, de un enfoque cuantitativo, no experimental transversal, la muestra estuvo constituido por 66 trabajadores, se les aplico la encuesta mediante un cuestionario de 50 ítems en donde 32 preguntas fueron para Gestión de Talento Humano y 18 ítems para Desempeño Laboral, la información fue procesada por el programa SPSS 25, de donde se obtuvo tablas y gráficas, la cual sirvió para la discusión de los resultados así mismo se determinó que las variables en estudio se encuentran en nivel positivo con una correlación al 0.305%. En conclusión, la Gestión de Talento Humano no se está realizando de manera correcta ya que existen puntos críticos que mejorar y eso influye que no exista un buen desempeño laboral. Es por ello que se recomienda a la gerencia, implementar un adecuado plan de Gestión de Talento Humano que contribuya en la mejora de sus procesos para que se gestione adecuadamente el capital humano y se logre obtener un personal satisfecho, lo cual influirá en su desempeño.

Palabras Claves: Gestión de Talento Humano, Desempeño Laboral.

ABSTRAC

The present thesis called "Human Talent Management and its relationship with the work performance of the workers in the company Konecta, Chiclayo, 2020, its main objective was to determine the relationship of the management of human talent and the work performance of the workers of the Konecta company, Chiclayo, 2020, the study was of a descriptive-correlational type, with a quantitative approach, not a transversal experimental one, the sample consisted of 66 workers, the survey was applied to them through a questionnaire of 50 items where 32 questions were for Human Talent Management and 18 items for Work Performance, the information was processed by the SPSS 25 program, from which tables and graphs were obtained, which served for the discussion of the results, and it was also determined that the variables under study are in positive level with a correlation at 0.305%. In conclusion, Human Talent Management is not being carried out correctly since there are critical points to improve and that influences the lack of good work performance. That is why management is recommended to implement an adequate Human Talent Management plan that contributes to the improvement of its processes so that human capital is adequately managed and a satisfied staff is achieved, which will influence their performance,

Keywords: Human Talent Management, Work Perform

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xiii
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	16
1.1. Realidad Problemática	17
1.1.1. <i>A nivel Internacional</i>	17
1.1.2. <i>A nivel Nacional</i>	18
1.1.3. <i>A nivel local</i>	19
1.2. Antecedentes	20
1.2.1. <i>A Nivel Internacional</i>	20
1.2.2. <i>A Nivel Nacional</i>	20
1.2.3. <i>A Nivel Local</i>	26
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	29
1.3.1. <i>Gestión del Talento Humano</i>	29
1.3.2. <i>Desempeño Laboral</i>	38
1.4. Formulación del Problema	43
1.4.1. <i>Problema General</i>	43
1.4.2. <i>Problemas Específicos</i>	44
1.5. Justificación e Importancia del Estudio	44
1.5.1. <i>Justificación Teórica</i>	44
1.5.2. <i>Justificación Metodológica</i>	45
1.5.3. <i>Justificación Práctica</i>	45
1.5.4. <i>Justificación Social</i>	45
1.6. Hipótesis	45
1.7. Objetivos	46
1.7.1. <i>Objetivo general</i>	46
1.7.2. <i>Objetivos Específicos</i>	46
CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODO	48
2.1. Tipo y diseño de Investigación	48
2.1.1. <i>Tipo de Investigación</i>	48
2.1.2. <i>Diseño de la Investigación</i>	48
2.2. Población y Muestra	49

2.2.1. Población.....	49
2.2.2. Muestra.....	49
2.3. Variables y Operacionalización.....	50
2.3.1. Variables.....	50
2.3.2. Operacionalización de Variables	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
.....	59
2.4.1. Técnica de Recolección de Datos	59
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	59
2.4.3. Validez y confiabilidad	59
2.5. Procedimientos de análisis de datos	61
2.6. Criterios Éticos.....	61
2.7. Criterios de rigor científico	62
CAPÍTULO III: RESULTADOS	65
3.1. Tablas y Figuras.....	65
<i>Gestión de Talento Humano</i>	<i>67</i>
<i>Desempeño Laboral</i>	<i>99</i>
3.2. Discusión de Resultados.....	118
Conclusiones	124
Recomendaciones	126
REFERENCIAS.....	128
ANEXOS.....	136

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos para obtener la muestra.....	50
Tabla 2: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL.....	48
Tabla 3: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SEGÚN EXPERTOS.....	60
Tabla 4: CONFIABILIDAD DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....	61
Tabla 5: CONFIABILIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL.....	61
Tabla 6: DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJE SEGÚN SEXO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE ESTUDIO.....	65
Tabla 7: DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJE POBLACIÓN SEGÚN EDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA.....	66
Tabla 8: ¿ESTÁS DE ACUERDO CON LA PLANEACIÓN QUE VIENE REALIZANDO EL ÁREA DE TALENTO HUMANO?.....	67
Tabla : ¿CREES QUE EL ÁREA DE TALENTO HUMANO AL MOMENTO DE LANZAR UNA OFERTA DE TRABAJO LLEVA A CABO UNA CORRECTA PLANEACIÓN?.....	68
Tabla 10: ¿AL MOMENTO DE EVALUAR EL PERSONAL IDÓNEO PARA EL PUESTO, ESTÁ DE ACUERDO CON EL TIEMPO DE ESPERA?.....	69
Tabla 11: ¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE KONECTA ENVIÉ LAS EVALUACIONES DE LAS PERSONAS SELECCIONADAS AL NUEVO PUESTO DE TRABAJO?.....	70
Tabla 12: ¿EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA KONECTA ES ELEGIDO MEDIANTE UN PROCESO DE SELECCIÓN?.....	71
Tabla 13: ¿CREE USTED QUE EL PROCESO DE SELECCIÓN SE DESARROLLE DE MANERA CORRECTA?.....	72
Tabla 14: ¿LAS NUEVAS CONTRATACIONES RESULTAN BENEFICIOSAS EN SU ÁREA DE TRABAJO?.....	73
Tabla 15: ¿CONSIDERA QUE EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA KONECTA REALIZA UN BUEN PROCESO AL MOMENTO DE CONTRATAR AL PERSONAL?.....	74
Tabla 16: ¿ESTÁ DE ACUERDO COMO VIENE POTENCIALIZANDO EL ÁREA DE TALENTO HUMANO A SU PERSONAL?.....	75
Tabla 17: ¿CREE USTED QUE ES CORRECTA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO?.....	76
Tabla 18: ¿LA RETENCIÓN DEL TALENTO O SELECCIÓN DEL PERSONAL SE DA DE ACUERDO A LA NECESIDAD DEL PUESTO?.....	77
Tabla 19: ¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA VALORA A SU PERSONAL A TAL GRADO DE RETENERLO CUANDO ESTA POR RENUNCIAR?.....	78
Tabla 20: ¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA EN DONDE TRABAJA ES FORMAL?.....	79

Tabla 21: ¿LA FORMALIZACIÓN DE TRABAJO, SE ESTÁ REALIZANDO DE MANERA UNIFORME PARA TODOS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA A TRAVÉS DE UN CONTRATO DE TRABAJO?	80
Tabla 22: ¿ESTÁ DE ACUERDO CON EL TIPO DE CONTRATO QUE LE OFRECE LA EMPRESA KONECTA?	81
Tabla 23: ¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE LA EMPRESA LE CAMBIE EL TIPO DE CONTRATO SIN PREVIA NOTIFICACIÓN?	82
Tabla 24: ¿CREE USTED QUE TRABAJAR EN LA EMPRESA KONECTA LE GENERA BUENA RENTABILIDAD?	83
Tabla 25: ¿ESTÁ DE ACUERDO CON BENEFICIOS ALTERNOS (BONOS) QUE LA EMPRESA LE OFRECE A PARTE DE SU SUELDO?.....	84
Tabla 26: ¿SE SIENTE IDENTIFICADO Y COMPROMETIDO CON LA EMPRESA KONECTA?	85
Tabla 27: ¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA SE IDENTIFICA CON LOS TRABAJADORES ANTE ALGUNA SITUACIÓN EXTREMA?	86
Tabla 28: ¿ESTÁ DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN QUE REALIZA LA EMPRESA KONECTA?	87
Tabla 29: ¿CÓMO TRABAJADOR DE LA EMPRESA, CONSIDERA QUE SU INTEGRACIÓN HA SIDO EXITOSA DESDE QUE INCORPORO?.....	88
Tabla 30 ¿LA EMPRESA BRINDA IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD A SUS TRABAJADORES?	89
Tabla 31: ¿CREE USTED QUE SE ENCUENTRA DENTRO DE UN LUGAR SEGURO Y ADECUADO PARA TRABAJAR?	90
Tabla 32: ¿CONSIDERA QUE REALIZA UN TRABAJO EFICAZ?.....	91
Tabla 33: ¿LOGRA CUMPLIR LOS OBJETIVOS TRAZADOS DENTRO DE SU ÁREA DE TRABAJO?	92
Tabla 34: ¿LA EVALUACIÓN DE EFICIENCIA DEL TRABAJADOR SE REALIZA A TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA?	93
Tabla 35: ¿LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL, SON ANALIZADOS Y SE TOMAN EN CUENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES?	94
Tabla 36: ¿LA EMPRESA CUMPLE CON LA RENOVACIÓN DE CONTRATO EN LOS TIEMPOS CORRESPONDIENTES?	95
Tabla 37: ¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA ESTÁ CUMPLIENDO RESPONSABLEMENTE CON TODO LO ESTIPULADO EN SU CONTRATO?	96
Tabla 38: ¿EL TRABAJADOR AL CULMINAR EL CONTRATO DE TRABAJO CON LA EMPRESA, RECIBE TODOS SUS BENEFICIOS?	97
Tabla 39: ¿ESTÁ CUMPLIENDO LA EMPRESA CON LA EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE TRABAJO?	98

Tabla 40: ¿LOS TRABAJADORES DE CADA ÁREA CUENTAN CON LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA REALIZAR LAS FUNCIONES?	99
Tabla 41: ¿CONSIDERAN QUE LA EXPERIENCIA ES UN FACTOR QUE AYUDA EN EL DESEMPEÑO LABORAL?.....	100
Tabla 42: ¿LA EMPRESA REFUERZA LAS HABILIDADES DE LOS TRABAJADORES, CON CAPACITACIONES?	101
Tabla 43: ¿LA EMPRESA CUENTA CON TRABAJADORES QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS SUFICIENTES PARA CUBRIR LOS PUESTOS?	102
Tabla 44: ¿EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE TRABAJADORES Y JEFES DE GRUPO?.....	103
Tabla 45: ¿CREE USTED QUE EXISTE UN ADECUADO CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA?	104
Tabla 46:¿CONSIDERA USTED QUE LOS JEFES DE GRUPOS BRINDAN CONFIANZA A SUS TRABAJADORES?	105
Tabla 47: ¿EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA AFIANZA LAS RELACIONES DE CONFIANZA ENTRE TRABAJADORES?.....	106
Tabla 48:¿CREE QUE EN LA EMPRESA EXISTE UNA CORRECTA SOCIALIZACIÓN ENTRE TRABAJADORES?.....	107
Tabla 49:¿BRINDA LA EMPRESA CHARLAS O CAPACITACIONES DE MOTIVACIÓN PARA SU PERSONAL?.....	108
Tabla 50: ¿LA EMPRESA MUESTRA INTERÉS POR EL ESTADO DE ÁNIMO DE LOS TRABAJADORES?.....	109
Tabla 51: ¿CONSIDERA QUE LA EMPATÍA ES UNA HABILIDAD QUE RESALTA EN SU PERSONALIDAD?.....	110
Tabla 52: ¿LOS TRABAJADORES CUENTAN CON INICIATIVA PARA PROPONER MEJORAS EN SU ÁREA?.....	111
Tabla 53: ¿USTED CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LAS DISTINTAS ÁREAS POSEEN SUFICIENTES HABILIDADES EN LOS CARGOS QUE OCUPAN? .	112
Tabla 54: ¿LA EMPRESA CONSIDERA SU PARTICIPACIÓN EN REUNIONES PARA BRINDAR SOLUCIONES DE PROBLEMAS O PLANTEAMIENTO DE MEJORAS?	113
Tabla 55 ¿PIENSA USTED QUE SUS PROPUESTAS DE MEJORA SON TOMADAS EN CUENTA POR LA EMPRESA?.....	114
Tabla 56 ¿EL TRABAJADOR CUENTA CON CAPACIDAD DE TOMA DECISIÓN?.....	115
Tabla 57 ¿CONSIDERA QUE LOS COLABORADORES TIENEN HABILIDAD DE APRENDER RÁPIDAMENTE LAS TAREAS?.....	116
Tabla 58 CORRELACIÓN ENTRE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL	117

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 LOS PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA	33
Figura 2 TIPOS DE RECLUTAMIENTO.....	34
Figura 3 LAS CINCO CATEGORÍAS DE TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL .35	
Figura 4:SEXO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA.....	65
Figura 5:EDADES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA SAC.....	66
Figura 6:¿ESTÁS DE ACUERDO CON LA PLANEACIÓN QUE VIENE REALIZANDO EL ÁREA DE TALENTO HUMANO?.....	67
Figura 7:¿CREES QUE EL ÁREA DE TALENTO HUMANO AL MOMENTO DE LANZAR UNA OFERTA DE TRABAJO LLEVA A CABO UNA CORRECTA PLANEACIÓN?	68
Figura 8:¿AL MOMENTO DE EVALUAR EL PERSONAL IDÓNEO PARA EL PUESTO, ESTÁ DE ACUERDO CON EL TIEMPO DE ESPERA?.....	69
Figura 9:¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE KONECTA ENVIÉ LAS EVALUACIONES DE LAS PERSONAS SELECCIONADAS AL NUEVO PUESTO DE TRABAJO?.....	70
Figura 10:¿EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA KONECTA ES ELEGIDO MEDIANTE UN PROCESO DE SELECCIÓN?	71
Figura 12:¿LAS NUEVAS CONTRATACIONES RESULTAN BENEFICIOSAS EN SU ÁREA DE TRABAJO?.....	73
Figura 13:¿CONSIDERA QUE EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA KONECTA REALIZA UN BUEN PROCESO AL MOMENTO DE CONTRATAR AL PERSONAL?	74
Figura 14:¿ESTÁ DE ACUERDO COMO VIENE POTENCIALIZANDO EL ÁREA DE TALENTO HUMANO A SU PERSONAL?	75
Figura 15:¿CREE USTED QUE ES CORRECTA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO?.....	76
Figura 16:¿LA RETENCIÓN DEL TALENTO O SELECCIÓN DEL PERSONAL SE DA DE ACUERDO A LA NECESIDAD DEL PUESTO?	77
Figura 17:¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA VALORA A SU PERSONAL A TAL GRADO DE RETENERLO CUANDO ESTA POR RENUNCIAR?	78
Figura 18:¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA EN DONDE TRABAJA ES FORMAL?.....	79
Figura 19:¿LA FORMALIZACIÓN DE TRABAJO, SE ESTÁ REALIZANDO DE MANERA UNIFORME PARA TODOS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA A TRAVÉS DE UN CONTRATO DE TRABAJO?	80
Figura 20:¿ESTÁ DE ACUERDO CON EL TIPO DE CONTRATO QUE LE OFRECE LA EMPRESA KONECTA?	81
Figura 21:¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE LA EMPRESA LE CAMBIE EL TIPO DE CONTRATO SIN PREVIA NOTIFICACIÓN?	82

Figura 22:¿CREE USTED QUE TRABAJAR EN LA EMPRESA KONECTA LE GENERA BUENA RENTABILIDAD?	83
Figura 23:¿ESTÁ DE ACUERDO CON BENEFICIOS ALTERNOS (BONOS) QUE LA EMPRESA LE OFRECE A PARTE DE SU SUELDO?.....	84
Figura 24:¿SE SIENTE IDENTIFICADO Y COMPROMETIDO CON LA EMPRESA KONECTA?	85
Figura 25:¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA SE IDENTIFICA CON LOS TRABAJADORES ANTE ALGUNA SITUACIÓN EXTREMA?.....	86
Figura 26:¿ESTÁ DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN QUE REALIZA LA EMPRESA KONECTA?.....	87
Figura 27:¿CÓMO TRABAJADOR DE LA EMPRESA, CONSIDERA QUE SU INTEGRACIÓN HA SIDO EXITOSA DESDE QUE INCORPORO?.....	88
Figura 28:¿LA EMPRESA BRINDA IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD A SUS TRABAJADORES?	89
Figura 29:¿CREE USTED QUE SE ENCUENTRA DENTRO DE UN LUGAR SEGURO Y ADECUADO PARA TRABAJAR?	90
Figura 30:¿CONSIDERA QUE REALIZA UN TRABAJO EFICAZ?	91
Figura 31:¿LOGRA CUMPLIR LOS OBJETIVOS TRAZADOS DENTRO DE SU ÁREA DE TRABAJO?.....	92
Figura 32:¿LA EVALUACIÓN DE EFICIENCIA DEL TRABAJADOR SE REALIZA A TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA?	93
Figura 33:¿LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL, SON ANALIZADOS Y SE TOMAN EN CUENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES?	94
Figura 34:¿LA EMPRESA CUMPLE CON LA RENOVACIÓN DE CONTRATO EN LOS TIEMPOS CORRESPONDIENTES?	95
Figura 35:¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA ESTÁ CUMPLIENDO RESPONSABLEMENTE CON TODO LO ESTIPULADO EN SU CONTRATO?	96
Figura 36:¿EL TRABAJADOR AL CULMINAR EL CONTRATO DE TRABAJO CON LA EMPRESA, RECIBE TODOS SUS BENEFICIOS?	97
Figura 37:¿ESTÁ CUMPLIENDO LA EMPRESA CON LA EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE TRABAJO?	98
Figura 38:¿LOS TRABAJADORES DE CADA ÁREA CUENTAN CON LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA REALIZAR LAS FUNCIONES?	99
Figura 39:¿CONSIDERAN QUE LA EXPERIENCIA ES UN FACTOR QUE AYUDA EN EL DESEMPEÑO LABORAL?.....	100
Figura 40:¿LA EMPRESA REFUERZA LAS HABILIDADES DE LOS TRABAJADORES, CON CAPACITACIONES?	101
Figura 41:¿LA EMPRESA CUENTA CON TRABAJADORES QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS SUFICIENTES PARA CUBRIR LOS PUESTOS?	102

Figura 42:¿EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE TRABAJADORES Y JEFES DE GRUPO?.....	103
Figura 43:¿CREE USTED QUE EXISTE UN ADECUADO CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA?	104
Figura 44:¿CONSIDERA USTED QUE LOS JEFES DE GRUPOS BRINDAN CONFIANZA A SUS TRABAJADORES?	105
Figura 45:¿EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA AFIANZA LAS RELACIONES DE CONFIANZA ENTRE TRABAJADORES?.....	106
Figura 46:¿CREE QUE EN LA EMPRESA EXISTE UNA CORRECTA SOCIALIZACIÓN ENTRE TRABAJADORES?.....	107
Figura 47: ¿BRINDA LA EMPRESA CHARLAS O CAPACITACIONES DE MOTIVACIÓN PARA SU PERSONAL?.....	108
Figura 48: ¿LA EMPRESA MUESTRA INTERÉS POR EL ESTADO DE ÁNIMO DE LOS TRABAJADORES?	109
Figura 49: ¿CONSIDERA QUE LA EMPATÍA ES UNA HABILIDAD QUE RESALTA EN SU PERSONALIDAD?.....	110
Figura 50:¿LOS TRABAJADORES CUENTAN CON INICIATIVA PARA PROPONER MEJORAS EN SU ÁREA?.....	111
Figura 51:¿USTED CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LAS DISTINTAS ÁREAS POSEEN SUFICIENTES HABILIDADES EN LOS CARGOS QUE OCUPAN? .	112
Figura 52:¿LA EMPRESA CONSIDERA SU PARTICIPACIÓN EN REUNIONES PARA BRINDAR SOLUCIONES DE PROBLEMAS O PLANTEAMIENTO DE MEJORAS?	113
Figura 53:¿PIENSA USTED QUE SUS PROPUESTAS DE MEJORA SON TOMADAS EN CUENTA POR LA EMPRESA?.....	114
Figura 54:¿EL TRABAJADOR CUENTA CON CAPACIDAD DE TOMA DECISIÓN?	115
Figura 55:¿CONSIDERA QUE LOS COLABORADORES TIENEN HABILIDAD DE APRENDER RÁPIDAMENTE LAS TAREAS?.....	116

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. A nivel Internacional

Alvarado y Montaña (2019) manifiesta que, su estudio trata sobre implementación de la gestión de talento humano para el Taller Mecánico Industrial Andrade – Guayaquil, ya que analizaba la situación que afrontaba la empresa en cuanto a la escasa administración operativa, déficit de motivación, de compromiso y capacitación en el personal; todo esta deficiencia ocasiono que la ineficiencia administrativa con la que contaba repercute en el desenvolvimiento de los colaboradores y de la productividad; es por ello que propuso la implementación de esta área, pues afirma que las estrategias de dicha área apuntan al logro de metas, de igual manera se inclinan al desarrollo del personal para que pueda cumplir con las necesidades de sus empleados, de esta manera ayudara a mejorar su producción y productividad de los mismos, y así lograrán los objetivos propuestos.

Guaigua (2016) manifiesta que, realizo un análisis y diagnóstico situacional de las labores de los colaboradores de la empresa Ingemed S.A. – Quito, donde encontró que no contaban con una adecuada GTH, reflejándose todo ello en el incorrecto desenvolvimiento de sus labores, la empresa desconocía sobre los diagnósticos de actividades para detectar problemas, no brindaban capacitación y evaluación periódica en sus puestos de trabajo y todo ello es por la falta de procesos de gestión en el área; por lo que el autor planteó la implementación del modelo de GTH para de esa manera se obtenga un correcto manejo y desempeño de los trabajadores y poder potenciar sus conocimiento, él recomienda al área organizar los procesos de gestión, mediante la cadena de valor, siguiendo pasos correctos de cada proceso desde que realizan la selección del personal hasta la evaluación periódica en sus puestos, todo ello con la elaboración de flujogramas, cadenas de valor y procesos en cuanto al manejo de personal, de manera que al existir una correcta administración en esta área el desempeño mejore.

Goyeneche (2017) manifiesta que, en su estudio realizado en las microempresas del municipio de Socha, los directivos no tenían en cuenta el talento humano, por ejemplo no existían procesos de contratación, había demasiada rotación del personal, carecían de motivación para que el personal se supere por su bienestar, no tomaban en cuenta la parte humana, no existían capacitaciones en el tema de gestión de talento a los jefes y supervisores, y lo más importante es que esta área carecía de estrategias para conseguir los fines o metas y el mejoramiento del desempeño del personal; por lo que el autor propuso diseñar estrategias para impulsar la gestión del talento humano hacia los colaboradores, estrategias como evaluaciones, capacitaciones, motivaciones, reconocimientos, y otras.

1.1.2. A nivel Nacional

Ramos (2018) manifiesta que, en la actualidad los problemas que más aquejan a las empresas son referentes a la GTH y cómo repercute en el trabajo de los colaboradores y lógicamente influyen en el avance o retraso de la empresa, por lo que a partir de ello el autor analizó los problemas que tiene la Pastelería Miraflores S.A.C., Miraflores - Lima en el área de recursos humanos, tales como personal desmotivado, inexistencia de capacitaciones, clima laboral y ambiente de trabajo hostil, falta de reconocimiento o motivación, y la insatisfacción laboral de sus colaboradores, lo cual se vio reflejado en ciertas situaciones como la falta de compromiso en su trabajo diario, falta de calidad en su trabajo; llegándose a determinar que evidentemente es importante manejar adecuadamente la gestión de talento humano para obtener un adecuado desempeño, refiriendo que si existía relación, ya que al realizar una mala GTH existe un ineficiente desempeño laboral; por ello el autor recomendó a las áreas directivas a realizar una autoevaluación organizacional para identificar sus fortalezas y debilidades y a partir de ello se tomen medidas para mejorar la gestión de talento humano, a su vez una evaluación de desempeño a sus colaboradores para identificar las carencias de los servidores, y fortalecerlas con un plan para capacitar al personal.

Núñez (2019) manifiesta que, en su investigación realizada en el centro de salud, encontró que el problema más relevante es referente al talento del

personal, pues no está era seleccionado correctamente, ya que no contaban con habilidades y conocimientos idóneos para los puestos o cargos que ocupan, por lo que el autor menciona que era necesario contar con capacitaciones previas antes del ingreso de dicho personal, que al parecer era elegido por recomendación, lo que demuestra que no existía una correcta GTH, y es aquí donde se refleja el desempeño del personal, donde se mide el aporte a la entidad y sus propósitos, y en ello va a influir muchos factores como el esfuerzo, las habilidades, capacidades que tengan para cumplir sus funciones, y al ser contratados sin una evaluación previa o una determinada capacitación, los resultados de desempeño eran negativos; es por ello que el autor afirma que si hay relación entre las dos variables, que no existía una buena gestión en la selección, asignación y capacitación en los puestos, lo que ocasiono deficiencias en el desempeño; el autor recomendó a los directivos la creación de programas de capacitación, para que de esa manera se mejore los niveles de conocimiento y mejore el desempeño.

Pumacajia (2019), manifiesta que, la numerosas investigaciones han demostrado que la Gestión de Talento Humano es importante porque es vital para cumplir o llegar a las metas, todo ello a través de las habilidades y actitudes de los colaboradores; en la Empresa Master Com GS E.I.R.L. se detectaron problemas como fallas en el horario de trabajo, presión de los jefes lo que ocasiono molestias y renuncias de algunos trabajadores, siendo dichos aspectos los que señalan una mala gestión del talento humano, perjudicando esto en el desenvolvimiento de los trabajadores, y llevando a que no se cumplan los objetivos; al ser afirmativa la relación entre las dos variables, el autor propuso mayor comunicación, confianza, reconocimiento y estímulos a los trabajadores, también sugirió la mejora del ambiente físico de las áreas de trabajo para la comodidad de los trabajadores, para ser una empresa competitiva, lograr los objetivos empresariales, y de esa manera tener personal satisfecho.

1.1.3. A nivel local

La empresa Konecta es una organización orientada a prestar servicios de outsourcing la cual está dedicada a brindar excelencia y a generar una buena experiencia hacia sus clientes externos. Actualmente en la organización se

encuentra dividida por áreas tales como ventas, atención y reclamos dentro de los cuales se brindan servicios para un cliente específico como lo es Telefónica Movistar. En la actualidad dentro de la organización se ha podido detectar falencias que no están permitiendo que exista un buen desempeño laboral por parte del colaborador, una de ellas y quizás la más relevante en este diagnóstico es que cuando se lanza una oferta laboral, y los trabajadores de otros puestos postulan internamente porque cumplen con los requisitos y ayudara en su crecimiento profesional, el trabajador postulante siente que no están haciendo una adecuada selección de personal para la vacante de trabajo, pues el área de talento humano está contratando a personas no idóneas con los requisitos del puesto, lo están asumiendo personas que tienen afinidad, confianza o grado de amistad con el superior inmediato, incluso en oportunidades asumen el cargo sin necesidad de pasar una fase de Selección. Otro problema es que no existe un control por parte del área de RR.HH. en asegurarse que la persona que asuma el nuevo cargo está asumiendo su responsabilidad de forma correcta, lo que genera molestias en los demás trabajadores.

El problema puntual es sobre la limitada línea de carrera que genera el bajo desempeño laboral de los trabajadores ya que sienten que no se les toma en cuenta y Carencia de control de RR.HH.

Es por ello que la empresa debe brindar una adecuada Gestión del Talento Humano, desde la selección del personal, motivación, y cualquier otra actividad que se relacione en función del desempeño laboral de los trabajadores, es decir; que ellos sientan que los consideran dentro de la Organización. Se debe supervisar que, al momento de lanzarse una nueva oferta laboral, puedan postular todos los que consideran que cumplen con los requisitos sin necesidad de excepciones, de esta manera que el área de RR.HH. evalúe cada perfil de cada postulante y lo seleccioné correctamente para asumir el cargo.

1.2. Antecedentes

1.2.1. A Nivel Internacional

Vizcaíno y Ortiz (2019), en su investigación Modelo de gestión de talento humano basado en competencias, para la empresa eléctrica regional norte”.

Tuvo como objetivo diseñar un modelo de GTH. La investigación fue de tipo descriptiva, analítico, inductivo y sintético. Se utilizó como técnica la encuesta y la entrevista y de instrumento el cuestionario y se aplicó a una muestra de 39 personas donde se obtuvo como resultado que, en la Gestión de Talento Humano, el 100% de los colaboradores menciona que no se realiza una correcta gestión basada en competencias laborales. En lo que refiere a Desempeño laboral el 100% de trabajadores considera necesario un plan de competencias que evalúen su desempeño de trabajo. El autor concluye que no existe una adecuada Gestión de talento humano en donde no hay evaluación por competencia de los trabajadores y que requiere que se implementen ello para que se dé una excelente gestión.

Sarmiento de la Torre (2017) en su investigación “Relación entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central” en Ecuador. Tuvo como objetivo determinar la correlación entre ambas variables (Gestión del talento humano y desempeño laboral) en la mencionada institución. La investigación fue de tipo correlacional, se usó como instrumento el cuestionario y técnica la encuesta y se aplicó a una muestra de 235 trabajadores donde se obtuvo como resultado que en la Gestión del talento Humano en lo que respecta a la contratación del personal idóneo para el cargo a desempeñar el 88% de los trabajadores se encuentran muy satisfechos mientras que un 9% están satisfechos y finalmente un 3% insatisfecho. En lo que respecta a Desempeño laboral, en la Evaluación del Desempeño sirve para que el colaborador crezca laboralmente un 83% se muestra muy insatisfecho, un 12% insatisfecho, un 3% satisfecho y finalmente un 2% muy satisfecho. El autor llega a la conclusión que la gestión del talento humano está relacionada con el desempeño laboral y que existe un porcentaje alto de insatisfacción por parte de la evaluación de desempeño en donde existen debilidades a mejorar.

Chacón (2016), en su investigación titulada “Diseño e implementación de un modelo de Gestión de talento humano” basada en competencias para la empresa Crediutil de la ciudad de Latacunga-Ecuador. Sostiene como objetivo implementar un modelo de gestión de talento humano, que ayude a reordenar

los procesos que se realizaban pueda corregir los procesos que se viene realizando, así como también realizar mejoras en su Gestión de Talento Humano. La investigación fue descriptiva – experimental. Se utilizó como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario y fue aplicada a una muestra de 70 colaboradores la cual obtuvo un resultado que el 20% de los empleados consideran que la selección del personal no es aceptable, el 58% de los trabajadores no tenían conocimiento de sus funciones, el 22% admite que las remuneraciones son muy bajas. El autor concluye que debido a que se estableció un correcto proceso de Gestión de Talento humano se logró identificar las competencias que se necesitaban para cada área de trabajo y se recomendó reestructurar el MOF de la organización.

Certruche y Llorente (2016) en su investigación titulada “Estrategias de Motivación para mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa Redecol E.S.P en la Ciudad de Barranquilla – Colombia”, su objetivo fue diseñar estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa. La Técnica que se aplicó fue la encuesta y de instrumento el cuestionario a una muestra de 30 trabajadores que se obtuvo como resultado en la variable motivación que el 40% considera que no existe motivación al personal, el 30% menciona que el clima laboral es inestable y muy bajo, el 30 % menciona que no está de acuerdo con su horario de trabajo, en lo que respecta a la variable Desempeño Laboral, el 40% desconoce sus funciones de trabajo, el 40% comenta que no existe compañerismo de trabajo y el 20% indica que las condiciones de trabajo no son óptimas . El autor concluye que se formularon estrategias de motivación que mejore el desempeño de trabajo, por lo que recomendó apoyar el desempeño laboral con capacitaciones, indicadores de desempeño, actividades dinámicas, reconocimientos, que hagan que sus trabajadores sean más eficaces.

Muñoz (2016) en su investigación titulada “El desempeño laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en una empresa de servicios y gestión empresarial en la ciudad de Quito – Ecuador”, tuvo como objetivo analizar la incidencia que tiene el desempeño laboral en la satisfacción del cliente en una empresa de servicios y gestión empresarial. La investigación fue de tipo descriptiva. Se aplicó como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario

el cual se aplicó a una muestra de 62 empleados donde se arrojó como resultado que en la variable desempeño laboral que el 30% considera su ambiente de trabajo es aceptable, el 50% menciona que existe un alto estrés, el 20% que el desempeño laboral es regular, el 20% menciona que existe una empatía aceptable por parte de los trabajadores, en lo que se refiere a la variable satisfacción del cliente indican que el 30% que el trato es regular, el 40% que la capacidad de respuesta es aceptable, el 30% indica que la empatía es buena con los clientes. El autor da como conclusión final que el desempeño de los trabajadores se remonta a gran medida en la satisfacción de los clientes. Se recomendó brindar al personal días de descanso alternos conforme a su desempeño es decir que si cumplió con su objetivo trazado este debe ser recompensado con días libres.

1.2.2. A Nivel Nacional

Marcelo y Rebaza (2019) en su investigación titulada “Retención y Desempeño laboral de los Trabajadores de Contact Center en el Banco de Crédito del Perú en la Ciudad de Trujillo”, tuvo como objetivo analizar si existe relación entre Retención y Desempeño de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la Ciudad de Trujillo, el tipo de investigación fue cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, utilizando como técnica de recolección de datos, la encuesta y de instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 300 trabajadores del Call Center del BCP. Se utilizó la técnica del cuestionario, el cual fue aplicado a los trabajadores y a los supervisores de Call Center BCP. Los resultados fueron en la variable Retención del Talento Humano que la retención de personal no es favorable con 60.00%, la integración al puesto de trabajo es desfavorable con un 40%, en la variable desempeño laboral el 50.00% menciona que no conoce sus funciones del todo y por ende es desfavorable, el otro 40.00% indica que no existe empatía, el 10.00% menciona que no existe motivación. El autor concluye que la organización no utiliza estrategias para retener a su personal y así no mejorara la atracción del talento humano. Finalmente, se recomendó al área de talento humano implementar nuevas estrategias para brindar motivación a los empleados para

que cumplan de manera positiva los objetivos, para que se sientan conformes con la gestión y tengan un buen desempeño laboral.

Peralta (2018), en su investigación titulada “Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Centro de Atención Residencial “JESUS MI LUZ” del INABIF - Cusco 2018”. Tuvo como objetivo determinar cómo es la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Atención Residencial “Jesús Mi Luz” del INABIF – Cusco 2018. La investigación fue de tipo correlacional. Se usó como técnica la encuesta, la entrevista y la observación y de instrumento el cuestionario y se aplicó en una muestra de 30 colaboradores donde arrojó como resultado que, en la Gestión de Talento Humano, la selección y reclutamiento del personal el 66.67% de trabajadores considera adecuado este proceso, el 26.67% menciona que los procesos son regulares y el 6.66% indican que los procesos son muy adecuados. En lo que se refiere a Desempeño laboral, la satisfacción laboral de los trabajadores del centro, el 56.67% afirman que casi siempre, se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, 33.33% menciona que solo a veces está satisfecho y el 10% precisa que siempre está satisfecho. El autor concluye que los trabajadores sienten que se está realizando una correcta Gestión de Talento Humano y de esta manera se sienten satisfechos con el desempeño que realizan.

Condori (2017), en su investigación titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de dirección regional de transportes y comunicaciones Puno – 2017.” Tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno. La investigación fue de tipo correlacional. Se usó como técnica la encuesta, la entrevista y la observación y de instrumento el cuestionario y se aplicó en una muestra de 122 colaboradores donde arrojó como resultado que, en la Gestión de Talento Humano, 15.2% de los trabajadores manifiestan que algunas veces los procesos de reclutamiento interno se realizan de manera clara y correcta. Por otro lado, el 10.9% de los trabajadores manifiestan que muy pocas veces se realizan procesos de reclutamiento interno. El 39.1% de los trabajadores indican que el

desarrollo del talento humano según desempeño laboral existe algunas veces; por consiguiente, el desempeño laboral es regular. Por otro lado, el 17.4% de los trabajadores indican que muy pocas veces se da el desarrollo del talento humano; por consiguiente, su desempeño laboral es regular. El autor concluye que la gestión del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de los trabajadores.

Vásquez y Guillen (2017) en su investigación titulada “Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el contact center Atento Lima – Metropolitana”; el objetivo fue determinar las motivaciones del talento humano que atraen a las personas a trabajar en las empresas de call center y así mantener un buen desempeño laboral, la investigación es de tipo cualitativa de corte comparativo. La muestra se realizó a 50 trabajadores de la empresa de Atento-Perú. La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, donde se dio como resultado con referencia a la variable Gestión del Talento humano que el 40% de trabajadores les agrada su ambiente de trabajo, el 50% menciona que les gustaría un aumento de salario y el 20% que la incorporación su área de trabajo ha sido muy buena, con respecto a la variable desempeño laboral el 30% menciona que existe empatía por parte de sus compañeros y el 50% indica que existe buena comunicación. Se concluye indicando que las empresas de call center es un lugar muy agradable para trabajar y es por ello que se realiza un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores y todo por la buena gestión que realiza el área de Talento humano. Finalmente se recomendó al área de talento humano a seguir invirtiendo en capacitaciones para su personal para que puedan reforzar su aprendizaje en su área de trabajo.

Arias (2017) en su investigación titulada “Gestión del talento humano en la calidad de servicio del call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú”, el objetivo fue demostrar si la gestión del talento humano, incide en la calidad del servicio del call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú. La investigación es de tipo explicativo y diseño retrospectivo. Se aplicó como técnica la encuesta e instrumento al cuestionario a una muestra de 384 empleados en donde se elaboraron preguntas sobre las

dimensiones del estudio. Lo cual dio como resultado que el 75% de los trabajadores es contratado por un proceso de selección correctamente y mediante un contrato formal, el 60% menciona que la incorporación a su área de trabajo si fue agradable y el 30% indica que el ambiente de trabajo es regular. El autor finaliza con la conclusión que la Gestión de Talento humano tiene relación con el desempeño de los trabajadores, ya que existe un servicio de calidad. Es decir, que existe una relación directa en el sentido de que a mejor Gestión del Talento Humano mayor es el grado de desempeño laboral de los asesores. Se recomendó que se consideren políticas en donde sigan seleccionando correctamente a su personal, de la misma manera sigan capacitando al personal y continúen potenciando el recurso humano, para que sigan manteniéndolos satisfechos.

1.2.3. A Nivel Local

Coronado (2019) en su investigación titulada “Estrategia de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Señor de Sipán – Chiclayo”, tuvo como objetivo elaborar una estrategia de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral en el personal administrativo de una Universidad Señor de Sipán. El tipo de investigación fue descriptiva no probabilística. Se aplicó como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario a una muestra de 470 empleados, los resultados fueron que el 40% cree que tiene un buen clima laboral, el 50% que existe apoyo de jefes a empleados, con referencia al desempeño laboral el 80% concuerda que conocen muy bien sus funciones y son gente preparada y el 38% menciona que tienen un buen desempeño de trabajo. El autor concluye que los trabajadores tienen un buen desempeño laboral si se cuenta con personal preparado y sobre todo si tiene un agradable clima organizacional. Se recomendó que el área de Talento Humano apruebe un presupuesto para aprobar estrategias que mejoren el clima organizacional.

Mundaca (2019) En su investigación titulada “Plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019”. Su objetivo fue aplicar el plan de gestión

de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en mención. La investigación fue de tipo cuantitativa. Se usó de instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta y se aplicó en una muestra de 68 trabajadores donde se tuvo como resultado que el 29% de los empleados muestra preocupación por sus funciones brindadas, mientras que el 71% indica que lo hace de manera ocasional. El autor concluye que se aplicó un plan de gestión de talento humano para ello diseñó contar con una empresa especializada para que seleccione al personal indicado para el puesto, además de brindar incentivos al personal para que puedan desempeñarse correctamente a tal modo de estar siempre motivados.

Llanca (2018) en su tesis titulada “Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño laboral de los operadores de la empresa Konecta – movistar argentina, Chiclayo”, el objetivo fue proponer estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018. La investigación es de tipo descriptiva propositiva. Se utilizó una muestra de 132 trabajadores en las cuales se consideró a 88 mujeres y 44 varones. Como técnica se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que el 70% de los trabajadores se estresan de manera recurrente por presión, el 50% que el clima laboral es regular y el 40% que la motivación laboral es deficiente. El autor concluye que el nivel de desempeño laboral está influenciado la motivación de cada trabajador ya que constantemente lidian con situaciones con los clientes y sus jefes ya que ellos son quienes les exigen cumplir con sus objetivos y llegar a su meta. Se recomendó que las empresas deben realizar capacitaciones con la ayuda de profesionales expertos en temas de psicología para que contribuyan a motivar a los jefes y colaboradores.

Carbonel y Espino (2016) en su investigación titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta del distrito de Chiclayo en el año 2016”, la misma que tenía como objetivo descubrir la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta - Chiclayo. El estudio es de

tipo correlacional consistió en una muestra de 17 trabajadores (incluyendo a los ejecutivos y funcionarios) del Área de Ventas. Se utilizó de instrumento el cuestionario como técnica la encuesta que consistió en 27 preguntas y los resultados se obtuvieron a partir del software estadístico SPSS, lo cual se obtuvo con respecto a la variable inteligencia emocional menciona que el 90% de empleados tienen una débil inteligencia emocional, con respecto al desempeño laboral que el 40% de colaboradores que no se sienten motivados en su área de trabajo y el 50% que el clima laboral es regular. La conclusión fue que la mayoría de trabajadores un nivel débil de la inteligencia emocional y el desempeño laboral y que si existe relación entre las variables antes mencionadas debido a que el trabajador tiene que estar bien emocionalmente para que tenga un buen desempeño de trabajo. Se recomendó que la organización debe realizar charlas motivacionales de inteligencia emocional para mejorar el desempeño de sus trabajadores.

Ballesteros y Timaná (2018), en su investigación titulada " Influencia de la Gestión de Talento Humano en el rendimiento laboral del área de Recursos Humanos en la empresa Oxyman - Chiclayo", la cual tenía como objetivo proponer un plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Oxyman Comercial S.A.C.- Chiclayo. El estudio es de tipo cuantitativa, descriptiva y propositiva, está compuesto de una muestra de 20 colaboradores. Se usó como técnica del fichaje y el instrumento el cuestionario con 32 ítems. La conclusión fue que el desempeño de los colaboradores se ve afectado por la supervisión constante de los jefes y por la falta de motivación, la mayoría de trabajadores especifica que la gestión de talento humano de la empresa no acostumbra a capacitar al personal. Se recomendó que el área de RR. HH debe realizar un estudio para saber qué factores a están afectando el nivel de motivación de sus empleados ya que se identificó que esto afecta en su desempeño, así mismo se recomendó la implementación de un programa de capacitaciones informativas e instructivas para incentivar el compromiso con la empresa.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Gestión del Talento Humano

1.3.1.1. Definición de Gestión de Talento Humano.

Chiavenato (2013) refiere que el desarrollo del Talento humano ayuda a generar valor para la empresa, contando con personas preparadas que cuentan con habilidades, actitudes y conocimientos. Detallando así que el conocimiento es resultado de los estudios realizados a lo largo de su preparación profesional o por experiencia en algún trabajo, de las habilidades dice que se obtienen cuando ya se cuenta con el conocimiento y se logran visualizar en los resultados de su trabajo, y sobre la actitud que se observa en como desempeña su trabajo las ganas que posee para realizarlo.

Reyes y Bouzas (2019) indica que la Administración de Recursos Humanos se conoce como Gestión del Talento Humano, es aquella que trata de entender las relaciones sociales en la empresa, considerar las opiniones de los demás que se refiere a aquellos que formen parte de los objetivos empresariales; y ésta gestión de la misma manera adopta los siguientes puntos: El talento humano debe ser administrado, el talento humano puede ser administrado, existen intereses entre la empresa y colaborador, los colaboradores deben aceptar una administración o gestión de Talento Humano bien hecha y someterse a ella.

López (2019) indica que la gestión del talento humano se evidencia como una estrategia organizacional de largo plazo, que impacta las acciones y los resultados de los trabajadores, ayudando a mejorar el bienestar en su vida, fortalecer el compromiso que tengan con la organización, y la productividad en su desempeño.

1.3.1.2. Beneficios de la Gestión de Talento Humano.

Según López (2019), una adecuada GTH impacta en los resultados de los colaboradores, mejorando aspectos como:

a) Calidad de Vida: Son las condiciones que se les brinda a los trabajadores dentro y fuera del centro de trabajo además de su realización personal es decir crecer profesionalmente y económicamente brindándole lo mejor para su familia.

b) Bienestar: Se refiere a tener una ecuanimidad entre lo personal, familiar y laboral, aquí en este punto se puede tomar el tema de salud es decir que trabajas en una empresa para que puedan otorgarte un seguro social y te ampare ante cualquier situación de riesgo.

c) Compromiso Organizacional: Se refiere al grado de compromiso que tiene el trabajador con la organización cumpliendo con todas sus metas y objetivos. El trabajador se siente parte de la organización.

d) Desempeño laboral: Hace referencia a la capacidad que tiene el trabajador para cumplir con sus deberes y obligaciones relevantes a su cargo.

1.3.1.3. Objetivos de la Gestión de Talento Humano

Chiavenato (2009) nos indica que los objetivos de la administración de RR.HH. son múltiples; y son necesariamente para lograr que la organización funcione con eficacia, entre los objetivos que considera el autor tenemos a:

a) Logra que la organización alcance sus objetivos: Es imprescindible que se conozca la misión de la empresa y de esa manera se plantee estrategias y acciones que ayuden a lograr los objetivos.

b) Logra que la organización sea competitiva: Esto refiere a que el área de personal debe fortalecer las habilidades de los colaboradores, y de esa manera sean productivos, cumplan con los objetivos, y logren beneficiar a la empresa, clientes y socios.

c) Otorga a la empresa personas adecuadas para los puestos: Este objetivo hace referencia a que la organización debe capacitar y preparar constantemente al personal, para que esa manera sea productiva y logre los objetivos trazados, informándoles siempre de la manera en que será la evaluación del desempeño, y de la misma manera es importante premiar, incentivar y reconocer sus logros ante los demás.

d) Proporcionar satisfacción a los trabajadores: Esto es importante porque en la actualidad en las empresas siempre se considera y se tiene en cuenta las emociones y necesidades de los trabajadores, ya que ello

influye en su productividad, y ayuda a identificar el personal insatisfecho, que es aquel que presenta ausentismo en su puesto de trabajo o no se desempeña adecuadamente.

- e) **Logra tener personal libre de expresarse y desarrollarse en su trabajo:** Este objetivo trata de que los trabajadores sientan libertad de expresar sus ideas u opiniones, y esto los lleve a tomar decisiones, con la confianza de que sus jefes aprobaran o tomaran en cuenta lo que ellos piensen.
- f) **Administrar e impulsar el cambio:** Esta área debe de impulsar el cambio y la adaptación a él, siempre mantenerse atento a los cambios que se presenten en estos tiempos y garantizar el éxito de la organización.
- g) **Mantener políticas éticas y comportamientos socialmente responsable:** Esta área debe de impulsar el respeto por los derechos de sus trabajadores, además de ello también debe tener en cuenta la definición de responsabilidad social y capacitar al personal en este tema que en la actualidad es importante, para la reputación de la empresa y su progreso.
- h) **Logra conseguir una organización exitosa junto con sus trabajadores:** El área debe de preocuparse por la cultura de la empresa, cuidar sus acciones y con ellas demostrar que es una organización sólida, y que cuenta con excelentes trabajadores.

1.3.1.4. Procesos en la Gestión de Talento Humano

Aguilera (2006) en su investigación cita y agrupa la información de algunos autores como Gómez-Mejía y Balkin (2003)-, Koontz y Weinbrich (2004), Shreman, Bohlander y Snell (1999), Chiavenato (2002), García, Sánchez y Zapata (2008), y con la información de dichos autores, el autor define el proceso de la GTH, de la siguiente manera:

- a) **Cuando ingresa personal:** Hace referencia a las actividades realizadas para incluir nuevo personal a la empresa, en este punto se encuentra el

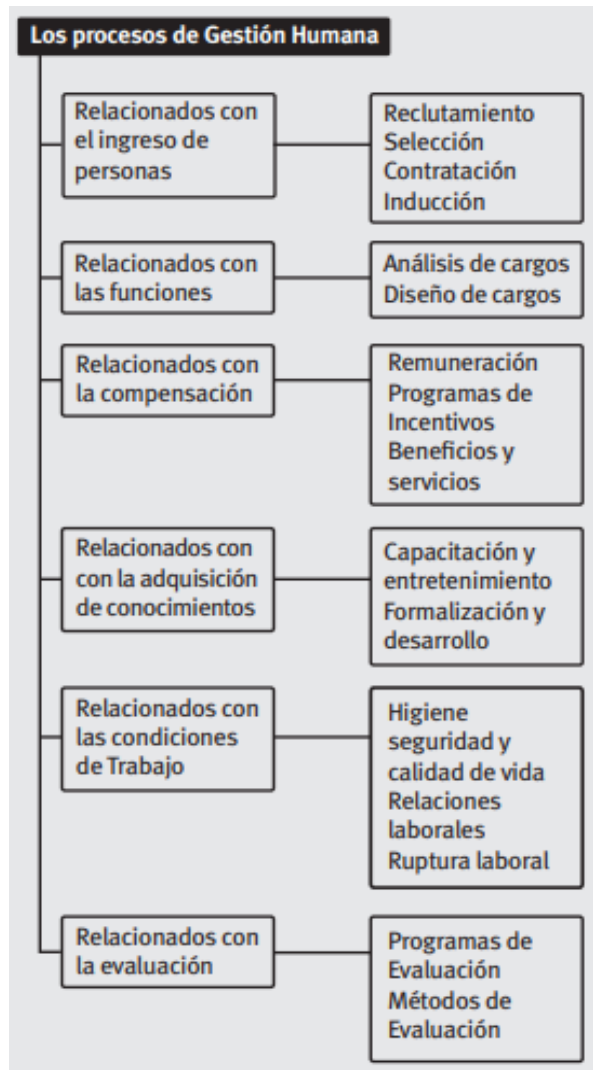
reclutamiento, la selección, la contratación, y la inducción. El reclutamiento es el desarrollo de la generación de un grupo de concursantes para un determinado puesto, éste reclutamiento puede ser interno o externo; la selección trata de elegir al concursante más indicado para ocupar el puesto de trabajo; se refiere a contratación cuando existen tres elementos lo que va a realizar el trabajador, la dependencia que tenga el trabajador para con la empresa y el salario que va a recibir por su trabajo; y en última instancia pero no menos importante esta la inducción que refiere a brindarles a los empleados la información preliminar en cuanto a la empresa, funciones y tareas que va a realizar, antes de ingresar al puesto de trabajo.

- b) Referente a las funciones:** Este comprende las actividades que se utilizan para diseñar las funciones de los trabajadores, incluyendo los análisis de cargos, el cual hace referencia a la fijación de las obligaciones y habilidades que necesita un puesto, y que tipo de profesional necesitara este puesto para poder ser contratado; y también enmarca el diseño de cargos.
- c) En cuanto a la compensación:** Hace referencia al desarrollo de incentivos a los trabajadores, así como satisfacer las necesidades que todos; en este punto encontramos el proceso de remuneración, programas de incentivos y otros beneficios laborales, brindando a sus empleados seguridad y estabilidad.
- d) Relacionados con la obtención de conocimientos:** Este punto refiere a el desarrollo de las actividades que se realizan para proporcionar al trabajador habilidades o verificar y corregir algunas deficiencias en las actividades que realiza.
- e) Relacionado con las condiciones de trabajo:** Son los procesos que el área utiliza para crear o mejorar las condiciones ambientales y psicológicas para las funciones de la empresa. Comprendiendo las actividades que comprenden son la seguridad industrial, la higiene, relaciones laborales y ruptura laboral.

- f) **Relacionados con la evaluación:** Comprende el desarrollo de las actividades que se utilizan para inspeccionar y controlar las funciones de los trabajadores y de esa manera verificar sus resultados, para ello se tienen programas de evaluación.

Figura 1

LOS PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA



Fuente: Aguilera (2006)

1.3.1.5. Reclutamiento

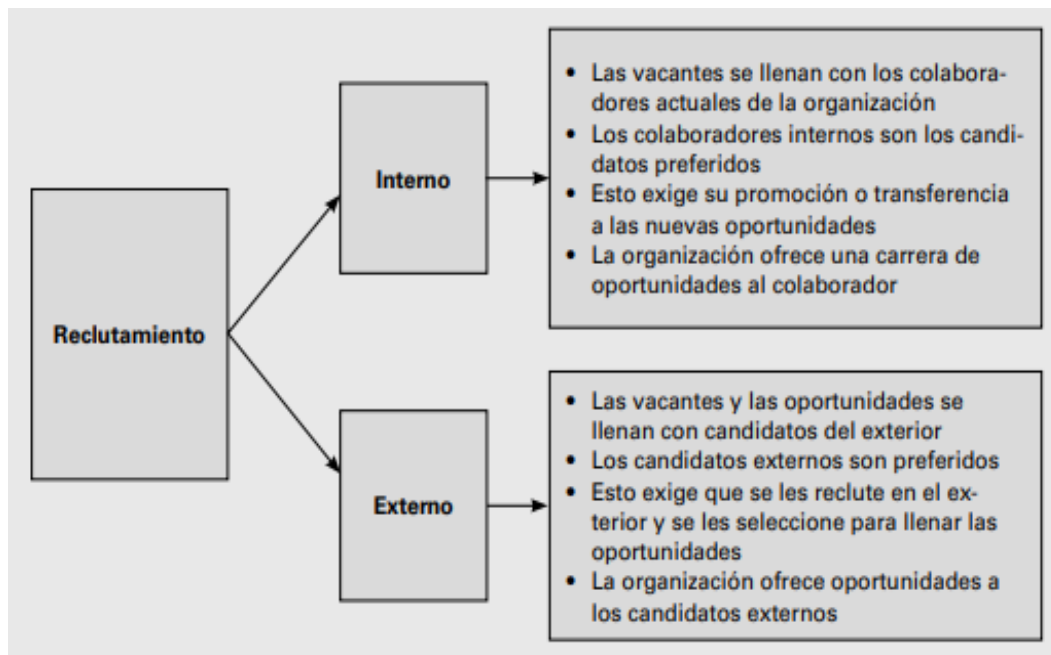
Según Chiavenato (2009) es el proceso de atraer a ciertos números de postulantes para un puesto que requiere personal, indica que dicho requerimiento se debe anunciar, para que se logre la postulación de ciertos candidatos que

cumplan con lo que requiera el puesto. Chiavenato refiere a dos tipos de reclutamiento como son:

- a) **Reclutamiento Interno:** Se refiere a que este tipo de reclutamiento se realiza con el personal interno de la empresa, ya están dentro de la organización, y de esa manera se transfiere o asigna al personal a otras áreas o a actividades más complejas.
- b) **Reclutamiento Externo:** Este tipo es para candidatos que están fuera de la empresa, y son sometidos a un proceso de selección, este reclutamiento utiliza técnicas como anuncios en la prensa escrita, agencias de reclutamiento, carteles en lugares visibles, reclutamiento virtual, banco de talentos.

Figura 2

TIPOS DE RECLUTAMIENTO



Fuente: Chiavenato (2009)

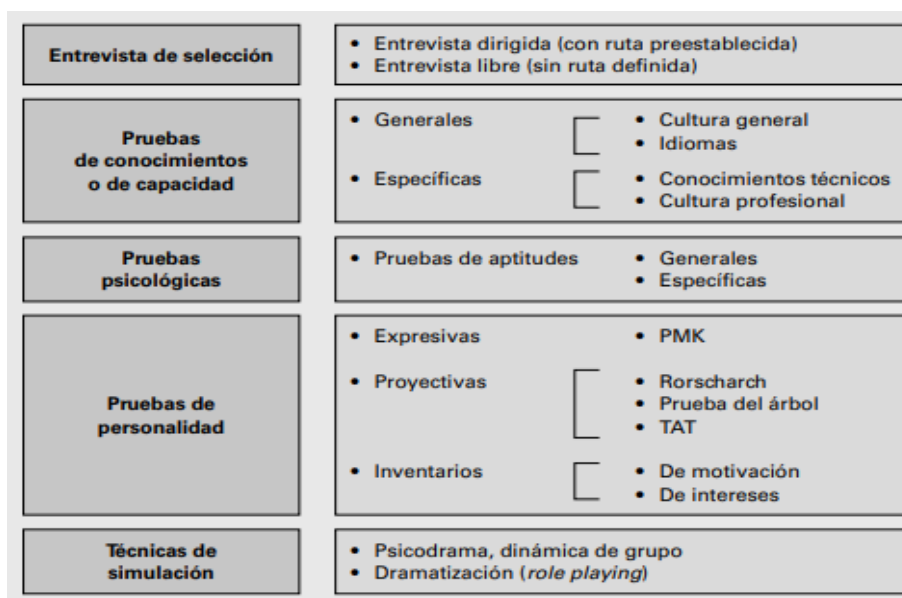
1.3.1.6. Selección de Personal

Según Chiavenato (2009) es el proceso que lleva al área o evaluadores a escoger según la lista de participantes, cual es el que cumplen con los criterios requeridos, el autor menciona cinco técnicas para dicha selección, tales como:

- a) **Entrevista de selección:** Esta técnica sirve para seleccionar participantes, inicio del reclutamiento, también existe en este proceso la entrevista técnica donde se evalúa los conocimientos técnicos y especializados.
- b) **Pruebas de conocimiento o de capacidad:** Esta técnica sirve para lograr conocer el grado de conocimiento de los participantes a través de una evaluación, según lo que requiere el puesto, que mide los conocimientos profesionales o técnicos.
- c) **Pruebas Psicológicas:** Sirven para evaluar el comportamiento de las aptitudes de las personas a las que se les realiza.
- d) **Pruebas de personalidad:** A través de ella se identifican las características de las personas como su carácter y temperamento.
- e) **Técnicas de simulación:** Esta técnica trata en realizar la simulación con cierto grupo, lo que conlleva a realizar una escenificación que algún evento que se requiera analizar.

Figura 3

LAS CINCO CATEGORÍAS DE TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL



Fuente: Chiavenato (2009)

1.3.1.7. Capacitación de desarrollo de Talento Humano

Según Chiavenato (2013), indica que en la capacitación se desarrolla estrategias que permiten al trabajador se desarrolle de manera profesional, de esta forma se sentirían más valorados en la empresa y con ayuda de ellos se lograría la eficiencia y se darán buenos resultados. En este punto se distinguen etapas:

- a) Diagnóstico de las necesidades de capacitación:** Se debe conocer que necesidades tiene cada área de la empresa ya que serían muy distintas para cada una de ellas.
- b) Diseño del programa de capacitación:** Después de haber realizado el primer punto, se proseguí en planificar la forma en que se llevaran las capacitaciones, la elección de temas de acuerdo a necesidades.
- c) Ejecución del programa:** Es la implementación o ejecución de todo lo planificado o establecido, y esto conllevara al mejoramiento de capacidades y habilidades de los colaboradores.
- d) Capacitación en el puesto:** Aquí se forma al colaborador para que sea más eficiente.
- e) Las técnicas de clase:** Refiere a las técnicas que se dan a partir de experiencias de la persona que capacita.
- f) Calidad en el Talento Humano:** Lo que más importa en las empresas es que los trabajadores se sientan motivados, seres especiales que con el simple hecho de trabajar en la organización o empresa tienen una gran fama de calidad debido a todo lo que hacen. Así ellos van a generar una buena rentabilidad para la empresa y van hacer productivos.

1.3.1.8. Dimensiones de la Gestión de Talento Humano.

Según Reyes y Bouzas (2019) las dimensiones de esta área son muy importantes porque al realizarse una mala GTH o mala Administración repercutirá deficientemente en la organización, estas funciones se relacionan con la incorporación, permanencia y separación del personal, tales funciones se detallan a continuación:

a) Procesos de reclutamiento de personal: El área de RR. HH tiene gran responsabilidad en esta función ya que cuando un trabajador es contratado implica planear, evaluar y negociar con el sindicato y finalmente seleccionarlo para su posterior contratación. Esta dimensión tiene como indicador a la planeación, evaluación, selección y contratación.

b) Selección de Personal: En este punto lleva analizar de forma correcta a la persona idónea para asumir el cargo, analizar sus habilidades y talentos que tiene el postulante. A partir de este momento la empresa tiene conocimiento que debe hacer prevalecer los derechos que tiene cada trabajador tanto como derechos sociales y derechos humanos. Esta dimensión tiene como indicador al análisis de potenciales de talento y retención del personal.

c) Contratación: La contratación es la fase más importante de la empresa ya que aquí existe una formalización de trabajo mediante un contrato lo cual es un vincula laboral del trabajador para la prestación de servicios. Para ello la empresa debe de tener en cuenta los aspectos establecidos en el contrato colectivo. Esta dimensión tiene como indicador a la formalización y el contrato.

d) Integración del trabajador a la empresa: Este es una función que muchas organizaciones omiten, pero es de suma importancia mostrarle al trabajador las ventajas que tiene de trabajar en la organización y como se beneficiaría con la única intención de que se identifique con lo que se quiere lograr. Esta dimensión tiene como indicador a las ventajas de la empresa e identificación con la empresa.

e) Incorporación del trabajador en un lugar adecuado: Esta función es muy importante ya que hace que el colaborador se sienta en confianza y que su presencia suma la empresa. Esta dimensión tiene como indicador a la integración a la empresa y seguridad del trabajador.

f) Evaluación de desempeño: Es una herramienta importante ya que ayuda a las organizaciones a tener claridad y una mejor visión del rendimiento de sus colaboradores. Esta dimensión tiene como indicador a la eficacia y eficiencia del trabajador.

g) Terminación de la relación laboral: En esta función puede ser por varias causantes tales como: culminación del contrato de trabajo, por acuerdo mutuo, la voluntad del trabajador, la empresa necesita hacer recorte de personal jubilación, mala conducta, entre otros. En cualquiera de estos supuestos el área de recursos humanos o talento humano tiene la obligación de hacer cálculo de los derechos que se le va a pagar al trabajador. Esta dimensión tiene como indicador a la duración del contrato de trabajo y reconocimiento de pago.

1.3.2. Desempeño Laboral

1.3.2.1. Definición de desempeño laboral.

Matos (2013) refiere que el desempeño laboral está ligado en función de los colaboradores para cumplir con las políticas y normas de la empresa, donde se rige procedimientos que se establece para realizar sus labores. Es aquí donde el trabajador muestra sus habilidades, preparación y experiencias adquiridas a lo largo de su vida profesional para desarrollar de manera correcta sus actividades.

Robbins y Judge (2013) explican que el Desempeño Laboral en las organizaciones evalúa la manera en que los empleados o trabajadores realizan sus actividades en sus áreas de trabajo, sin embargo, las empresas, están enfocadas al servicio y requieren de más información.

Louffat (2015) explica que se deben establecer estándares de desempeño, para de esa manera poder llevar un control eficiente, con el uso de patrones o indicadores para lograr medir el grado de eficiencia o ineficiencia.

1.3.2.2. Control del desempeño laboral.

Según Louffat (2015) propone que se deben de poner estándares para controlar el desempeño de los trabajadores, y explica las siguientes pautas:

a) Evaluar el desempeño actual: Trata sobre el recogimiento de la información, evidencias reales del trabajo, y de esa manera apreciarlo y evaluarlo.

b) Comparar el desempeño actual: A través de los indicadores se realizará el cálculo y medición de lo ejecutado con lo planeado, y se determinará si la actividad fue eficiente o no, si se ha logrado un buen rendimiento cubriendo las expectativas de lo planeado, y si ejecutado correctamente, y muestra en que se acertó y en que se falló.

c) Definir las medidas a adoptar: En esta definición se proponen acciones para poder corregir las fallas encontradas, y si el rendimiento resultó óptimo se busca rendimientos superiores a futuro.

1.3.2.3. Conductas del desempeño laboral.

Según Robbins y Judge (2013) distingue a 3 tipos de conductas que forman parte del desempeño laboral, tales como:

a) Desempeño de las tareas: Refiere al logro total de las responsabilidades y actividades que ayudan a contribuir a producir un producto o servicio.

b) Civismo: Tiene relación con las acciones que cooperan con el ambiente laboral existente en la empresa, la ayuda entre compañeros, las críticas constructivas que se ayuden a su mejoramiento que cree un buen ambiente psicológico.

c) Falta de productividad: Refiere a las acciones que no benefician en lo absoluto a la empresa, malos comportamientos como inasistencias, conflictos, robos y otros.

1.3.2.4. Características del Desempeño Laboral

Huamán (2015), menciona que las características del desempeño laboral son aquellas funciones o actitudes que una persona realice y demuestre en el desarrollo de cada trabajo, entre las características más importantes están:

a) Adaptabilidad: Se refiere a hacer valer las ideas dentro de un grupo de trabajo, la capacidad de adecuar el modo de comportarse o hablar ante los demás.

b) Iniciativa: Es la intención de realizar las cosas por cuenta propia de manera activa para así poder alcanzar objetivos.

c) Conocimientos: Se refiere al nivel de conocimientos técnicos y/o profesionales que posee una persona para así emplear en su área de trabajo.

d) Trabajo en Equipo: Es la manera de desenvolverse en grupos de trabajo de manera eficiente y eficaz para lograr las metas planificadas dentro de un periodo establecido generando un agradable ambiente de trabajo que permite llegar a un acuerdo.

e) Desarrollo de Talentos: Hace referencia a la capacidad que posee cada persona para desarrollar habilidades y competencias dentro de un grupo de trabajo.

1.3.2.5. Ventajas del desempeño Laboral

a) Ayudar a que el colaborador avance y se desarrolle dentro de su área de trabajo.

b) Proporcionar información a los gerentes para que puedan tomar decisiones correctas.

c) Realizar ascensos y líneas de carrera de los trabajadores.

d) Lograr realizar distintas actividades referentes a temas personales, línea de carrera; es decir crecer de manera profesional o reubicarse en un nuevo puesto de trabajo.

e) Realizar capacitaciones que permitan el desarrollo de los trabajadores.

f) Mejorar las relaciones de los trabajadores y mantenerlos motivados.

1.3.2.6. Importancia del Desempeño

Stoner (1994), menciona que el desempeño laboral es de real importancia para que las organizaciones logren sus objetivos trazados en un determinado tiempo y todo ello se hace realidad con el apoyo del personal de trabajo. De esta manera

es necesario que todos los colaboradores estén comprometidos y fidelizados con su área de trabajo y así generara un aporte que contribuya en la organización. Lo importante es que el trabajador se sienta comprometido para alcanzar lo planificado por la organización.

1.3.2.7. Evaluación del Desempeño Laboral

Ramírez (2016), indica que la evaluación del desempeño laboral se da ya que se emplean estrategias que mejorarían el desempeño y permitirá que se obtengan grandes resultados y si sucede lo contrario se emplearan medidas correctivas que ayuden a los trabajadores a mejorar dentro de su puesto de trabajo. El desempeño laboral debe estar de acuerdo a la cultura organizacional de la empresa, es decir; misión, visión, valores, objetivos, políticas, entre otros.

1.3.2.8. Objetivos de la Evaluación de desempeño

Chiavenato (2013) menciona que uno de los objetivos de la evaluación del desempeño es elaborar estrategias que permitan llegar a los resultados esperados de la organización es decir que para que estos resultados se cumplan, los trabajadores realizaran un arduo trabajo con la finalidad de obtener lo esperado, esto generara que dicho trabajador sea recompensado por su organización en diferentes aspectos ya sea económico con el fin que este se encuentre motivado y que en la próxima vez le ponga más énfasis en lo que se realiza.

1.3.2.9. Beneficios de la Evaluación de desempeño

Según Rodríguez (2016), realizar un buen desempeño laboral trae consigo diversos beneficios que contribuyen a lograr grandes objetivos, entre los beneficios tenemos los siguientes:

1.3.2.9.1. Beneficios para el jefe

- a) Evaluar mejor el desempeño de los trabajadores permitirá que alcancen las metas planificadas por cada área de trabajo y esto permitirá que el jefe llegue a su meta alcanzada.
- b) Proponer acciones para estandarizar el desempeño laboral.

c) Comunicarse con los colaboradores para explicarles el nuevo modelo de trabajo.

d) Los jefes de cada área al conocer el desempeño de sus trabajadores podrán emplear estrategias que potencialicen sus fortalezas y en el caso de que cometan algún error se tomarán medidas correctivas para mejorar esas debilidades.

1.3.2.9.2. Beneficios para los trabajadores

a) Conocer sus fortalezas y debilidades para que así sepan que aspectos mejorar.

b) Contar con un buen desempeño de trabajo permitirá que existan crecimientos dentro de la organización.

c) Autoevaluar y autocriticar su desarrollo y auto control.

d) Los trabajadores estarán motivados debido a que se sentirán que la organización y jefatura se preocupan por ellos.

1.3.2.9.3. Beneficios para la organización

a) Realizar la evaluación a los trabajadores en el corto, mediano y largo plazo y definir la distribución de cada empleado.

b) Identificar los puntos débiles que necesita mejorar cada trabajador en determinada área y realizar la selección de que empleado cuenta con los atributos para poder ascender.

c) Genera más dinamismo en su política de talento humano, generando grandes oportunidades a los trabajadores (no solo de crecer o progresar dentro del área de trabajo sino de forma personal), incita a ser más productivo.

d) Mejora la manera de relacionarse dentro de su área de trabajo.

1.3.2.10. Dimensiones del desempeño laboral.

Según Matos (2013) existen factores o dimensiones que se evalúan tales como:

a) Conocimiento del trabajo: El trabajador tiene que conocer al revés y al derecho la labor que está realizando dentro de su puesto de trabajo. El conocimiento del trabajo a desempeñar también es considerado fundamental dentro de las habilidades del empleado ya que implica conocer las expectativas o necesidades del cliente o superior, y si no conoce las actividades a realizar no llegara a los objetivos. Esta dimensión tiene como indicadores a la experiencia y habilidad de trabajo.

b) Relaciones con las personas: Se refiere al grado de relacionarse o socializar con las personas de esta forma mostrar empatía, es decir ponernos en lugar de la otra persona. Esta dimensión tiene como indicadores a la comunicación y la confianza.

c) Estabilidad emotiva: Esto hace referencia a la habilidad que tiene la persona para mantenerse equilibrada y estable dentro de su puesto de trabajo. Esta dimensión tiene como indicadores a la socialización y empatía.

d) Capacidad de síntesis: Aquí se refiere a la capacidad que tiene el trabajador de ir siempre más allá de lo que ya conoce. Es fundamental que la síntesis aporte siempre algo nuevo. Esta dimensión tiene como indicadores a la habilidad de análisis y conocimiento de la realidad.

e) Capacidad analítica: Se define como la habilidad que nos permite procesar todo tipo de información lo cual hace que podamos tomar las mejores decisiones y de esa manera lograr resultados efectivos en la empresa. En la capacidad analítica entran en juego otras habilidades que se relacionan como la observación, lógica y creatividad. Esta dimensión tiene como indicador a la habilidad para procesar información.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿De qué manera la gestión de talento humano se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cómo se viene aplicando la gestión de talento humano en la empresa Konecta, Chiclayo, 2020?

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020?

¿Cómo se demuestra la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020?

1.5. Justificación e Importancia del Estudio

La presente investigación se realizó porque se detectaron falencias dentro del área de gestión de talento humano y todo ello generó un bajo desempeño laboral por parte de los trabajadores.

Es por ello que esta investigación es importante para relacionar la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta; a través de este análisis se determinó que los colaboradores son una pieza fundamental dentro de la empresa y es por ello que el área debe preocuparse por su personal, y que este se encuentre satisfecho en su área de trabajo, y de esta manera obtener un buen desempeño y el logro de los objetivos empresariales.

El resultado de este estudio fue proporcionado al área de Gestión de Talento Humano, el cual ayuda a que los encargados de dicha área mejoren sus estrategias y acciones para mantener un buen desempeño de sus trabajadores.

1.5.1. Justificación Teórica

La presente investigación se fundamentó en teorías, que se utilizaron con la finalidad de obtener definiciones, dimensiones e indicadores y pautas que permitan conocer la relación entre las variables Gestión de Talento Humano y desempeño laboral, y de esa manera se logró justificar la investigación.

1.5.2. Justificación Metodológica

La presente investigación empleó el método inductivo, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario para la recolección de los respectivos datos de la empresa Konecta, los cuales fueron validados por expertos profesionales, al recolectar los datos se analizaron las respuestas y se aplicó el análisis estadístico (SPSS 25) obteniendo resultados confiables, los cuales se presentaron en gráficos para una mejor comprensión. Esta metodología nos ayudó a analizar el comportamiento y relación de la Gestión de Talento Humano y el desempeño laboral.

1.5.3. Justificación Práctica

Esta investigación se realizó porque existió la necesidad de demostrar la relación entre la Gestión de Talento Humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Konecta S.A., la cual sirvió para que el área de talento humano mejore la gestión que viene realizando, empleando estrategias que permitan mejorar el desempeño en los trabajadores.

1.5.4. Justificación Social

La investigación acerca de la relación entre las dos variables, tiene justificación social porque cuenta con un aporte técnico humano, porque al realizarse una correcta gestión de talento humano en la empresa, el desempeño laboral es eficiente.

1.6. Hipótesis

H1: La gestión de talento humano se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.

Ho: La gestión de talento humano no se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar la Gestión de Talento Humano en la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020.

Analizar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020.

Demostrar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación:

Esta investigación es de tipo descriptiva correlacional.

a) Investigación Descriptiva: Según Hernández et al (2014) la investigación descriptiva consiste en describir la realidad problemática, las situaciones o hechos. Con este tipo de investigación se logra describir las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades que tengan que ser analizados. En la presente investigación se describieron los fenómenos y hechos de la GTH y del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Konecta.

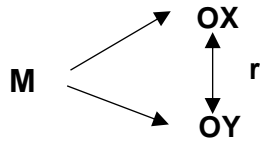
b) Investigación Correlacional: Hernández et al (2014) explican que la investigación correlacional busca evaluar la relación entre dos variables frente a un determinado contexto. Es decir, se refiere a que la evaluación de dos o más variables se medirá y analizará la relación que tienen entre ellas con el fin de conocer el comportamiento de un factor conociendo el otro. En la presente investigación se buscó la relación existente entre las variables en estudio, gestión del talento humano y del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Konecta.

2.1.2. Diseño de la Investigación

El diseño es de tipo **no experimental**, lo que conlleva a interpretar que las variables no se manipulan; según Hernández et al (2014), es tipo no experimental cuando es una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se pueden cambiar porque ya han sucedido y el investigador no puede modificarlas porque ellas y sus efectos ya sucedieron.

Así mismo se hace mención que por ser de tipo no experimental, es una **investigación transaccional o transversal**, según Hernández et al (2014), es transaccional o transversal porque se recolectan datos una única vez, describen las variables y analizan su interrelación en un momento dado.

Esquema correlacional



Dónde:

M = Referida a la muestra de estudio.

OX = Gestión del talento humano.

OY = Desempeño laboral.

r = Relación.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Hernández et al (2014) expresan que la población se refiere a un grupo de personas con características similares.

En la presente investigación la población es finita y está conformada por 2500 colaboradores de la empresa Konecta, perteneciente a la sede Chiclayo.

2.2.2. Muestra

Hernández et al (2014) refieren que la muestra es un subgrupo de la población, el tipo de muestra que se utilizará será probabilístico, donde el cual es definido por los autores como “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos”. El estudio considera como muestra a 66 colaboradores de la empresa Konecta.

Fórmula estadística para obtener la muestra

$$n = \frac{(z)^2 * p * q * N}{(Z)^2 * P * q + e^2 * (N - 1)}$$

Tabla 1:

Datos para obtener la muestra

DATOS	VALORES
n= Tamaño de la muestra	X
p= Probabilidad positiva	0.5
q= Probabilidad negativa	0.5
E= Error	0.10
Z= Nivel de confianza	1.65
N=Población Universo	2500

Fuente Elaboración Propia

Desarrollo:

$$N = \frac{(1.65)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2500}{(1.65)^2 \times 0.5 \times 0.5 + (0.10)^2 \times (2500 - 1)}$$

N= 66 colaboradores

2.3. Variables y Operacionalización

2.3.1. Variables

2.3.1.1. Variable 1: Gestión de Talento Humano

Definición Conceptual:

Reyes y Bouzas (2019) indica que la Administración de Recursos Humanos se conoce como Gestión del Talento Humano, es aquella que se encarga de entender las relaciones sociales en la empresa, tomar en cuenta las opiniones de las personas que la integran y hacer que formen parte de los objetivos empresariales; y ésta gestión de la misma manera adopta los siguientes puntos: El talento humano debe ser administrado correctamente, existen intereses entre la empresa y colaborador, los colaboradores deben

aceptar una administración o gestión de Talento Humano bien hecha y someterse a ella.

Definición Operacional:

López (2019) la gestión del talento humano se evidencia como una estrategia organizacional de largo plazo, que impacta las acciones y los resultados de los trabajadores mejorando aspectos relacionados con su vida, con el compromiso que tengan con la empresa, y la productividad que otorguen en sus funciones.

La Técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con el fin de determinar la relación de ambas variables, las preguntas aplicadas se realizaron mediante la escala de Likert.

2.3.1.2. Variable 2: Desempeño Laboral

Definición Conceptual:

Matos (2013) refiere que el desempeño laboral está ligado en función de los colaboradores para cumplir con las políticas y normas de la empresa, donde se rige procedimientos que se establece para realizar sus labores. Es aquí donde el trabajador muestra sus habilidades, preparación y experiencias adquiridas a lo largo de su vida profesional para desarrollar de manera correcta sus actividades.

Definición Operacional:

Robins y Judge (2013) explican que el Desempeño Laboral en las organizaciones evalúa la manera en que los empleados o trabajadores realizan sus actividades en sus áreas o puestos de trabajo.

Esta investigación tuvo como instrumento el cuestionario y técnica la encuesta. El instrumento fue aplicado a 66 colaboradores como muestra para poder medir la relación de las variables mencionadas anteriormente, esto fue posible por todas las dimensiones e indicadores señaladas en la teoría redactada.

2.3.2. Operacionalización de Variables

Tabla 2

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Procesos de reclutamiento de personal	Planeación	1. ¿Estás de acuerdo con la planeación que viene realizando el área de Talento Humano? 2. ¿Crees que el área de Talento Humano al momento de lanzar una oferta de trabajo lleva a cabo una correcta planeación?	TÉCNICA: Encuesta
		Evaluación	3. ¿Al momento de evaluar el personal idóneo para el puesto, está de acuerdo con el tiempo de espera? 4. ¿Estaría de acuerdo que KONECTA envié las evaluaciones de las personas seleccionadas al nuevo puesto de trabajo?	
		Selección	5. ¿El personal que labora en la empresa KONECTA es elegido mediante un proceso de selección? 6. ¿Cree usted que el proceso de selección se desarrolle de manera correcta?	
		Contratación	7. ¿Las nuevas contrataciones resultan beneficiosas en su área de trabajo? 8. ¿Considera que el área de Talento Humano de la empresa KONECTA realiza un buen proceso al momento de contratar al personal?	

Selección de Personal	Análisis de potenciales de talento	9. ¿Está de acuerdo como viene potencializando el área de talento humano a su personal?
	Retención del Talento.	10. ¿Cree usted que es correcta la Gestión del área de Talento humano? 11. ¿La Retención del Talento o Selección del personal se da de acuerdo a la necesidad del puesto? 12. ¿Considera que la empresa KONECTA valora a su personal a tal grado de retenerlo cuando esta por renunciar? 13. ¿Considera que la empresa KONECTA en donde trabaja es formal?
Contratación	Formalización	14. ¿La Formalización de trabajo, se está realizando de manera uniforme para todos los trabajadores de la empresa KONECTA a través de un contrato de trabajo?
	Contrato	15. ¿Está de acuerdo con el tipo de contrato que le ofrece la empresa KONECTA? 16. ¿Estaría de acuerdo que la empresa le cambie el tipo de contrato sin previa notificación? 17. ¿Cree usted que trabajar en la empresa KONECTA le genera buena rentabilidad?
Integración del trabajador a la empresa	Ventajas de la empresa	18. ¿Está de acuerdo con beneficios alternos (bonos) que la empresa le ofrece a parte de su sueldo?
	Identificación de la empresa	19. ¿Se siente identificado y comprometido con la empresa KONECTA? 20. ¿Considera que la empresa KONECTA se identifica con los trabajadores ante alguna situación extrema?
Incorporación del trabajador en un lugar adecuado	Integración de la empresa	21. ¿Está de acuerdo con las actividades de integración que realiza la empresa KONECTA? 22. ¿Cómo trabajador de la empresa, considera que su integración ha sido exitosa desde que incorporo?

**INSTRUMENTO:
Cuestionario**

Evaluación de desempeño	Seguridad del trabajador	23. ¿La empresa brinda implementos de seguridad a sus trabajadores? 24. ¿Cree usted que se encuentra dentro de un lugar seguro y adecuado para trabajar?
	Eficacia del trabajador	25. ¿Considera que realiza un trabajo eficaz? 26. ¿Logra cumplir los objetivos trazados dentro de su área de trabajo?
	Eficiencia del trabajador	27. ¿La evaluación de eficiencia del trabajador se realiza a todo el personal de la empresa? 28. ¿Los resultados de la evaluación del personal, son analizados y se toman en cuenta para la toma de decisiones?
Terminación de la relación laboral	Contrato de trabajo	29. ¿La empresa cumple con la renovación de contrato en los tiempos correspondientes? 30. ¿Considera que la empresa está cumpliendo responsablemente con todo lo estipulado en su contrato?
	Reconocimiento de pago	31. ¿El trabajador al culminar el contrato de trabajo con la empresa, recibe todos sus beneficios? 32. ¿Está cumpliendo la empresa con la emisión de constancias de trabajo?

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN		
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento del trabajo	Experiencia	33. ¿Los trabajadores de cada área cuentan con la experiencia requerida para realizar las funciones?	TÉCNICA: Encuesta		
			34. ¿Consideran que la experiencia es un factor que ayuda en el desempeño laboral?			
		Habilidad de trabajo.	35. ¿La empresa refuerza las habilidades de los trabajadores, con capacitaciones?			
			36. ¿La empresa cuenta con trabajadores que cumplen con los requisitos suficientes para cubrir los puestos?			
	Relaciones con las personas	Comunicación	37. ¿Existe una adecuada comunicación entre trabajadores y jefes de grupo?		INSTRUMENTO: Cuestionario	
			38. ¿Cree usted que existe un adecuado clima laboral en la empresa?			
		Confianza	39. ¿Considera usted que los jefes de grupos brindan confianza a sus trabajadores?			
			40. ¿El clima laboral en la empresa afianza las relaciones de confianza entre trabajadores?			
	Estabilidad emotiva	Socialización	41. ¿Cree que en la empresa existe una correcta socialización entre trabajadores?			INSTRUMENTO: Cuestionario
			42. ¿Brinda la empresa charlas o capacitaciones de motivación para su personal?			
Empatía		43. ¿La empresa muestra interés por el estado de ánimo de los trabajadores?				
		44. ¿Considera que la empatía es una habilidad que resalta en su personalidad?				

Capacidad de síntesis	Habilidad de análisis	45. ¿Los trabajadores cuentan con iniciativa para proponer mejoras en su área? 46. ¿Usted considera que los trabajadores de las distintas áreas poseen suficientes habilidades en los cargos que ocupan?
	Conocimiento de la realidad	47. ¿La empresa considera su participación en reuniones para brindar soluciones de problemas o planteamiento de mejoras? 48. ¿Piensa usted que sus propuestas de mejora son tomadas en cuenta por la empresa?
Capacidad analítica	Habilidad para procesar información	49. ¿El trabajador cuenta con capacidad de toma de decisión? 50. ¿Considera que los colaboradores tienen habilidad de aprender rápidamente las tareas?

Fuente Elaboración Propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de Recolección de Datos

La técnica que se empleó en esta investigación fue la encuesta, la cual sirvió para la recolección de datos de la muestra es decir de los trabajadores de la empresa KONECTA Sede Chiclayo.

Según López y Roldan (2016) la encuesta es una técnica que se basa en la recolección de datos a través de interrogantes, y su fin es obtener medidas ante una problemática de investigación, dicha recolección de datos se realizó con el instrumento del cuestionario realizado a una muestra de población y es característico el anonimato del sujeto.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado fue el cuestionario en donde se realizó una serie de preguntas a la muestra que en este caso son los colaboradores de KONECTA Sede Chiclayo., el cuestionario consto de 50 preguntas, basadas en la escala de Likert, y se utilizaron las siguientes alternativas Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Neutral (3), En desacuerdo (4) y Totalmente en desacuerdo (4).

Según Meneses (2016), el cuestionario es un instrumento que se emplea para recoger datos, al realizar investigaciones cuantitativas, fundamentalmente las que utilizan la técnica de la encuesta, y permite reunir información sobre una muestra de personas.

2.4.3. Validez y confiabilidad

2.4.3.1. Validez

En toda investigación se debe realizar la validación del contenido. Según Hernández et al (2010) mencionan que la validez de un instrumento es el grado en que un instrumento muestra influencia específica del contenido de lo que se mide.

El instrumento del cuestionario fue validado por tres expertos en el tema investigado:

Tabla 3

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SEGÚN EXPERTOS

EXPERTOS	ESPECIALIDAD	ELEMENTOS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	ELEMENTOS DE DESEMPEÑO LABORAL
MBA. Luz María del Rosario Vargas Prado	Magister en Gerencia Empresarial	32/32	18/18
Dr. Wilmer Omero Rodríguez López	Doctorado en Estadística	32/32	18/18
MBA Jhony Jiménez Collave	Magister en Gestión Pública	32/32	18/18

Fuente: Elaboración Propia

Los expertos validadores, calificaron las preguntas del cuestionario como correctas para ser aplicadas a los trabajadores de la empresa Konecta.

2.4.3.2. Confiabilidad

Para Hernández et al (2010) la confiabilidad de un instrumento que se va a medir se realiza a través de técnicas con la finalidad de constatar si la información recopilada es confiable para poder alcanzar los objetivos que se plantean en la investigación.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se aplicó el cuestionario en base a dos variables a través una prueba piloto a 30 trabajadores, este de procesó con el SPSS 25, las 32 preguntas de la variable de gestión de talento humano y las 18 de la variable de desempeño laboral, y se evaluó estadísticamente a través del Alfa de Cronbach.

Obteniéndose como resultado que el cuestionario que se diseñó para estudiar la variable de gestión de talento humano, es confiable obteniendo un nivel de confiabilidad de 0,717 significando que el instrumento utilizado cuenta con una excelente confiabilidad, según como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4

CONFIABILIDAD DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Estadísticas de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° Elementos
0.718	32

Fuente: Programa SPSS V25

De la misma manera el cuestionario diseñado para analizar el desempeño laboral, es confiable obteniendo un nivel de confiabilidad de 0,813 significando que el instrumento utilizado cuenta con una excelente confiabilidad, según como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5

CONFIABILIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° Elementos
0.813	18

Fuente: Programa SPSS V25

2.5. Procedimientos de análisis de datos

En la presente investigación, la información recolectada fue a través de redes sociales (WhatsApp, correos electrónicos) aplicando el cuestionario y se procesó por medio del programa estadístico SPSS versión 25, analizando los datos por medio de tablas descriptivas y gráficas, para su respectivo orden, tabulación y representación con sus descripciones e interpretaciones. También se utilizó el Programa Microsoft Excel para poder calcular la muestra.

2.6. Criterios Éticos

Según Rodríguez (2004) para evaluar la ética de las propuestas de investigación donde están involucradas las personas, se sugiere que se sigan los siguientes siete requisitos éticos:

a) Valor: La investigación cuenta con un aporte técnico humano, porque al realizarse una correcta gestión de talento humano en la empresa, el desempeño laboral es eficiente.

b) Validez científica: Evaluado por tres expertos especialistas en administración, que dieron conformidad del instrumento, para su aplicación.

c) La selección de seres humanos debe ser justa: Se realizó de forma ordenada y equitativa mediante la muestra extraída de la población del sujeto en estudio.

d) Proporción favorable de riesgo / beneficio: La investigación permitió que exista beneficio en la empresa, pues al realizarse y analizarse se obtuvieron resultados que comprueban que la mejora de la gestión de talento humano, trae consigo mejores desempeños de los trabajadores.

e) Evaluación independiente: La investigación permitió la identificación de la problemática de forma clara y precisa para llevar a cabo la investigación y la definición de sus principales características que facilitan su entendimiento a través de la aplicación a cada trabajador.

f) Consentimiento informado: La encuesta se aplicó por anticipado permiso de los trabajadores, solicitando su consentimiento para ser informantes de datos internos de la empresa, y a la vez reconocieron sus derechos y responsabilidades.

g) Respeto para los seres humanos participantes: En esta investigación se respetó mucho la propiedad intelectual de cada autor por lo que se citó correctamente la información de otros autores y las cuales a están detalladas en las referencias.

2.7. Criterios de rigor científico

El instrumento se aplicó, teniendo como referencia el rigor científico de Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012), los cuales se seleccionaron según la necesidad de esta investigación:

a) Veracidad: Se explicó la problemática de la organización, de la misma manera expone las teorías que tienen relación al tema y a las variables, logrando transmitir definiciones coherentes, y a su vez obteniendo información de los clientes internos de Konecta, la cual es transparente y veraz.

b) Aplicabilidad: Se determinó que los resultados de esta investigación puedan ser aplicables a otros proyectos de investigación relacionados con la problemática y variables de la investigación en mención.

c) Consistencia: El cuestionario utilizado en esta investigación fue validado por expertos con grado de Magister en Estadística, gestión pública, los cuales autenticaron la importancia del tema en mención.

d) Conformabilidad y neutralidad: Los resultados presentados en esta investigación tienen veracidad en la descripción de las características o información de cada variable según las investigaciones realizadas en los tres contextos.

III. RESULTADOS

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Datos generales de la Población en estudio

Tabla 6:

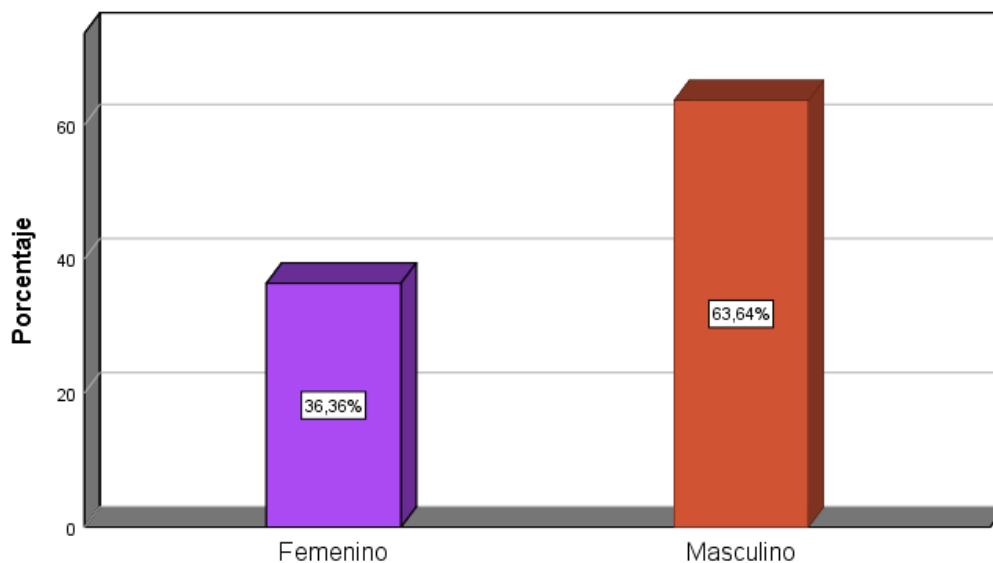
DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJE SEGÚN SEXO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE ESTUDIO

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	24	36,36%
Masculino	42	63,64%
Total	66	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 4:

SEXO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA



Nota: Se evidencia que, el 63.64% fueron mujeres y el 36,36% hombres. En este caso se evidencia que el mayor número de trabajadores de la empresa Konecta SAC son del sexo Femenino y en menor cantidad al sexo Masculino.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 7:

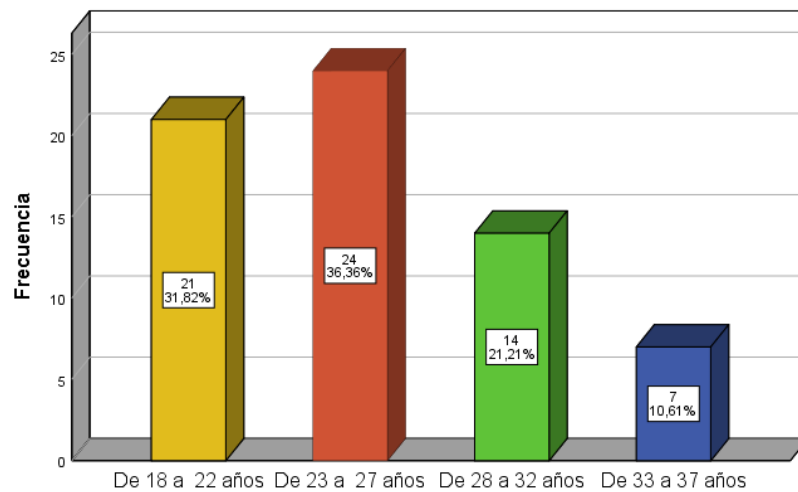
DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJE POBLACIÓN SEGÚN EDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 22 años	21	31,82
De 23 a 27 años	24	36,36
De 28 a 32 años	14	21,21
De 33 a 37 años	7	10,61
Total	66	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 5:

EDADES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA SAC



Nota: Se evidencia que, el 36.36% están entre 23 a 27 años, el 31,82% indicó que están entre 18 a 22 años, el 21,21% están entre los 28 a 32 años y por último el 10.61% están entre los 33 a los 37 años.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Gestión de Talento Humano

Procesos de reclutamiento de personal

Tabla 8:

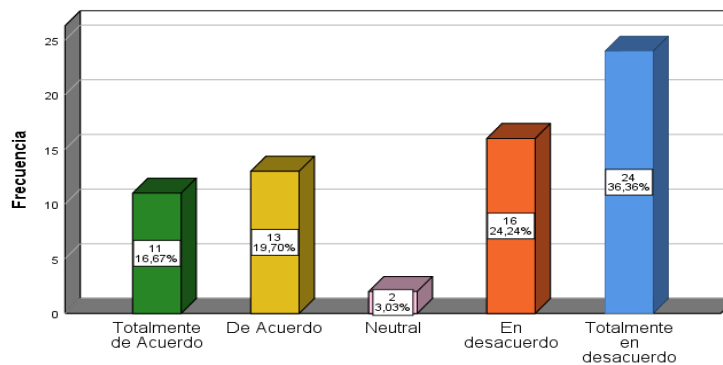
¿ESTÁS DE ACUERDO CON LA PLANEACIÓN QUE VIENE REALIZANDO EL ÁREA DE TALENTO HUMANO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	11	16.67%
De Acuerdo	13	19.70%
Neutral	2	3.03%
En desacuerdo	16	24.24%
Totalmente en desacuerdo	24	36.36%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 6:

¿ESTÁS DE ACUERDO CON LA PLANEACIÓN QUE VIENE REALIZANDO EL ÁREA DE TALENTO HUMANO?



Nota: Se analizó que, el 36.36% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo, el 24.24% estarían en desacuerdo, el 19.70% están en de acuerdo, el 16.67% están totalmente de acuerdo y por último 3.03% se muestra neutral. Por lo que según el análisis se manifiesta que la gran parte de los encuestados no están de acuerdo con la planeación.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 9

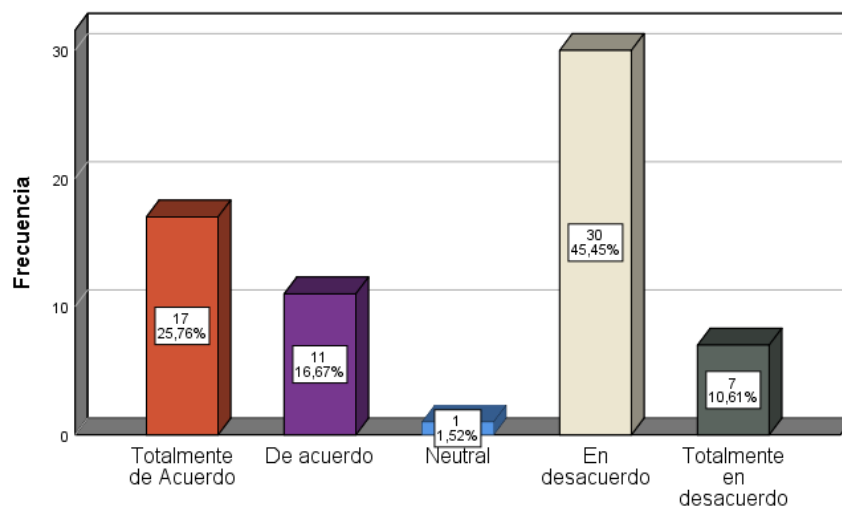
¿CREES QUE EL ÁREA DE TALENTO HUMANO AL MOMENTO DE LANZAR UNA OFERTA DE TRABAJO LLEVA A CABO UNA CORRECTA PLANEACIÓN?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	17	25.76%
De Acuerdo	11	16.67%
Neutral	1	1.52%
En desacuerdo	30	45.45%
Totalmente en desacuerdo	7	10.61%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 7:

¿CREES QUE EL ÁREA DE TALENTO HUMANO AL MOMENTO DE LANZAR UNA OFERTA DE TRABAJO LLEVA A CABO UNA CORRECTA PLANEACIÓN?



Nota: De acuerdo a la figura 7, el 45.45% de los trabajadores encuestados, están de desacuerdo, el 25.76% estarían totalmente de acuerdo, el 16.67% están de acuerdo, el 10.61% están totalmente en desacuerdo y por último 1.52% se muestra neutral. Por lo que la gran parte está en desacuerdo con la planeación que realiza la empresa al momento de lanzar una oferta laboral.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 10

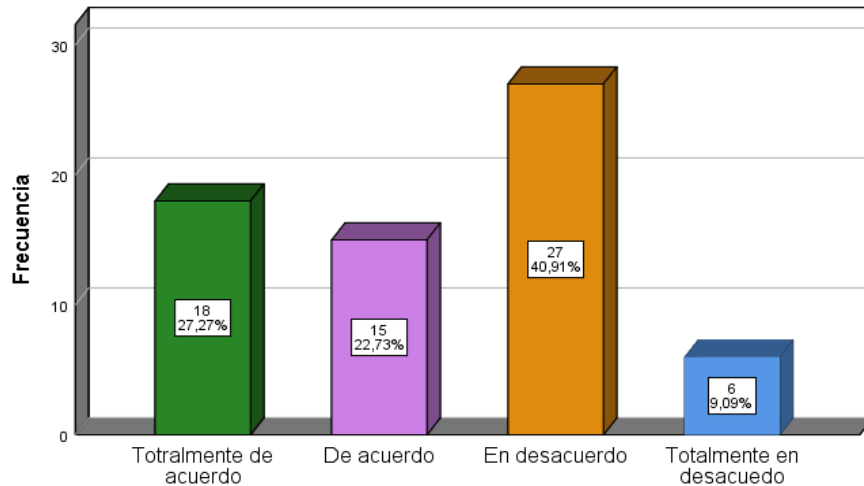
¿AL MOMENTO DE EVALUAR EL PERSONAL IDÓNEO PARA EL PUESTO, ESTÁ DE ACUERDO CON EL TIEMPO DE ESPERA?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	18	27.27%
De Acuerdo	15	22.73%
En desacuerdo	27	40.91%
Totalmente en desacuerdo	6	9.09%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 8:

¿AL MOMENTO DE EVALUAR EL PERSONAL IDÓNEO PARA EL PUESTO, ESTÁ DE ACUERDO CON EL TIEMPO DE ESPERA?



Nota: El 40.91% de los trabajadores ha indicado que están de desacuerdo con la pregunta de que, si están de acuerdo con el tiempo de espera para evaluar el personal para un puesto, el 27.27% estarían totalmente de acuerdo, el 22.73% están de acuerdo, y por último el 9.09% están totalmente en desacuerdo. La mayor parte refiere que están en desacuerdo con el tiempo de espera para evaluar el personal para un puesto en la empresa al momento de lanzar una oferta laboral.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 11

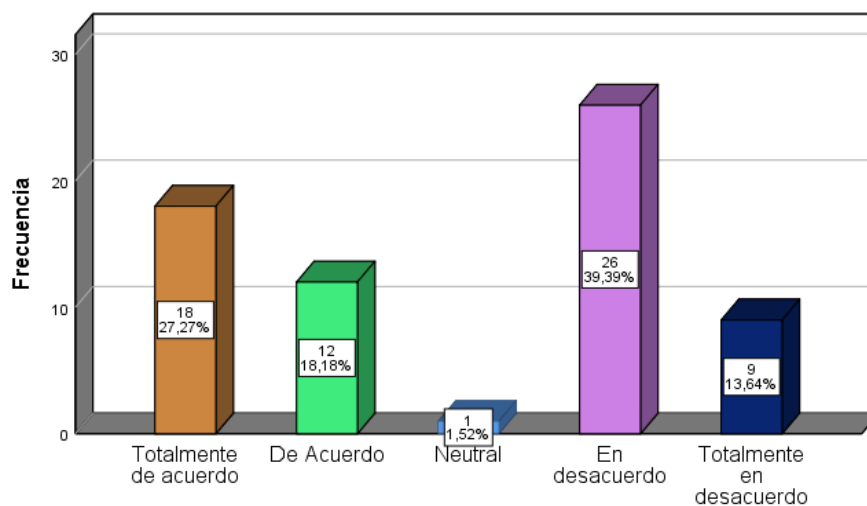
¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE KONECTA ENVIÉ LAS EVALUACIONES DE LAS PERSONAS SELECCIONADAS AL NUEVO PUESTO DE TRABAJO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	18	27.27%
De Acuerdo	12	18.18%
Neutral	1	1.52%
En desacuerdo	26	39.39%
Totalmente en desacuerdo	9	13.64%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 9:

¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE KONECTA ENVIÉ LAS EVALUACIONES DE LAS PERSONAS SELECCIONADAS AL NUEVO PUESTO DE TRABAJO?



Nota: Según el análisis el 39.39 % de los trabajadores están en desacuerdo, el 27.27% estarían totalmente de acuerdo, el 18.18 % están de acuerdo, el 13.64 % totalmente en desacuerdo y por último el 1.52% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte refiere que están en desacuerdo con que se envíe las evaluaciones de las personas seleccionadas al puesto de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 12

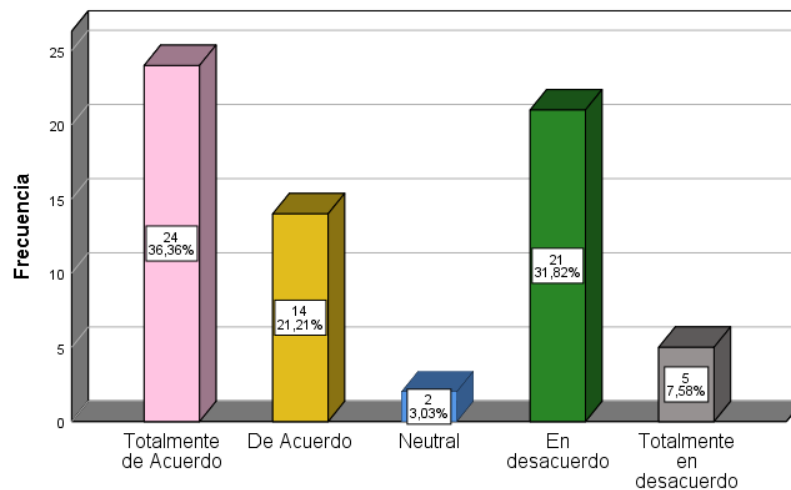
¿EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA KONECTA ES ELEGIDO MEDIANTE UN PROCESO DE SELECCIÓN?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	24	36.36%
De Acuerdo	14	21.21%
Neutral	2	3.03%
En desacuerdo	21	31.82%
Totalmente en desacuerdo	5	7.58%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 10:

¿EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA KONECTA ES ELEGIDO MEDIANTE UN PROCESO DE SELECCIÓN?



Nota: El 36.36 % de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la interrogante de que, si el personal que labora en la empresa es elegido mediante un proceso de selección, el 31.82 % estarían en desacuerdo, el 21.21% están de acuerdo, el 7.58 % está totalmente en desacuerdo y por último el 3.03% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte están totalmente de acuerdo con que el personal está siendo elegido mediante un proceso de selección.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 13

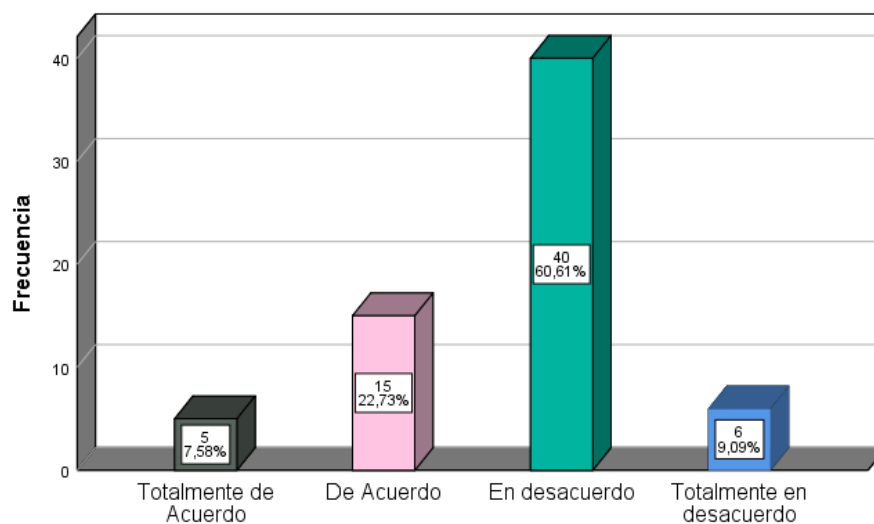
¿CREE USTED QUE EL PROCESO DE SELECCIÓN SE DESARROLLE DE MANERA CORRECTA?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	7.58%
De Acuerdo	15	22.73%
En desacuerdo	40	60.61%
Totalmente en desacuerdo	6	9.09%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 11:

¿CREE USTED QUE EL PROCESO DE SELECCIÓN SE DESARROLLE DE MANERA CORRECTA?



Nota: De acuerdo a la figura 11 el 60.61 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, el 22.73% estarían de acuerdo, el 9.09% totalmente en desacuerdo, y por último el 7.58% están totalmente de acuerdo. Por lo que la mayoría de los trabajadores están en desacuerdo con que la empresa esté desarrollando un correcto proceso de selección.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 14

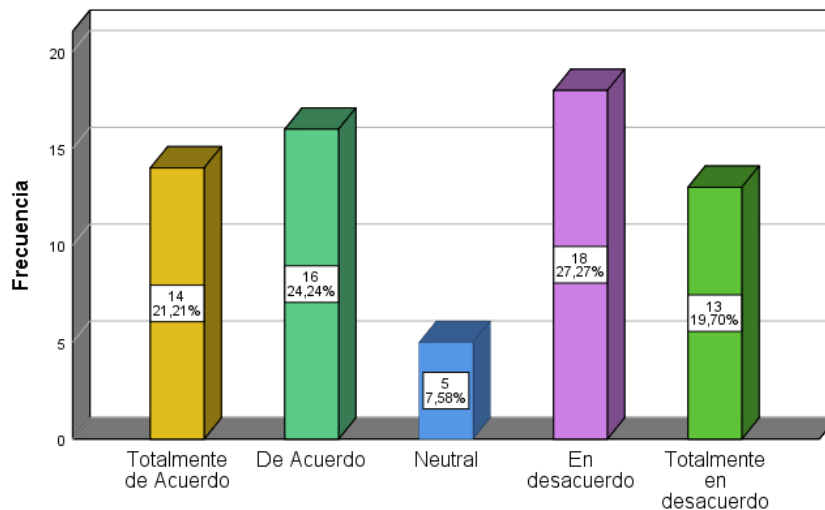
¿LAS NUEVAS CONTRATACIONES RESULTAN BENEFICIOSAS EN SU ÁREA DE TRABAJO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	14	21.21%
De Acuerdo	16	24.24%
Neutral	5	7.58%
En desacuerdo	18	27.27%
Totalmente en desacuerdo	13	19.70%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 12:

¿LAS NUEVAS CONTRATACIONES RESULTAN BENEFICIOSAS EN SU ÁREA DE TRABAJO?



Nota: El 27.27 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante de que, si las nuevas contrataciones resultan beneficiosas en su área de trabajo, el 24.24% estarían de acuerdo, el 21.21% están totalmente de acuerdo, el 19.70% está totalmente en desacuerdo y por último el 7.58% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte están en desacuerdo con que las nuevas contrataciones benefician el área de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 15

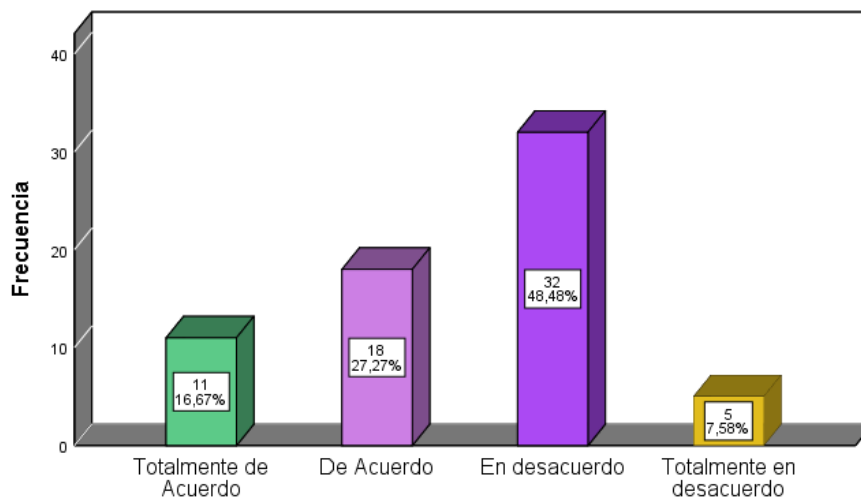
¿CONSIDERA QUE EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA KONECTA REALIZA UN BUEN PROCESO AL MOMENTO DE CONTRATAR AL PERSONAL?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	11	16.67%
De acuerdo	18	27.27%
En desacuerdo	32	48.48%
Totalmente en desacuerdo	5	7.58%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 13:

¿CONSIDERA QUE EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA KONECTA REALIZA UN BUEN PROCESO AL MOMENTO DE CONTRATAR AL PERSONAL?



Nota: Según el 48.48 % de los trabajadores están en desacuerdo, el 27.27% estarían de acuerdo, el 16.67% están totalmente de acuerdo, y el 7.58 % están totalmente en desacuerdo. Por lo que un buen número de trabajadores refieren que el área de talento humano no realiza un buen proceso en la contratación del personal.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Selección de personal

Tabla 16

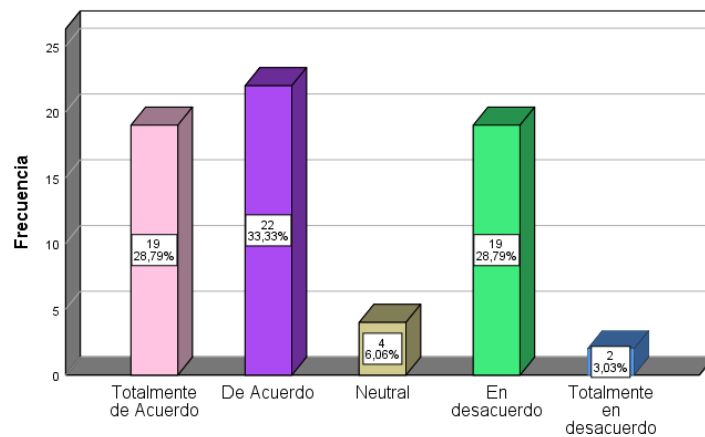
¿ESTÁ DE ACUERDO COMO VIENE POTENCIALIZANDO EL ÁREA DE TALENTO HUMANO A SU PERSONAL?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	19	28.79%
De Acuerdo	22	33.33%
Neutral	4	6.06%
En desacuerdo	19	28.79%
Totalmente en desacuerdo	2	3.03%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 14:

¿ESTÁ DE ACUERDO COMO VIENE POTENCIALIZANDO EL ÁREA DE TALENTO HUMANO A SU PERSONAL?



Nota: El 28.79 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, otro 28.79% estarían totalmente de acuerdo, mientras que un 33.33% está de acuerdo, el 6.06% se muestra neutral y por último el 3.03 % están totalmente en desacuerdo. Lo que muestra que la mayor parte están de acuerdo con la manera en que el área talento humano potencializa al personal.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 17

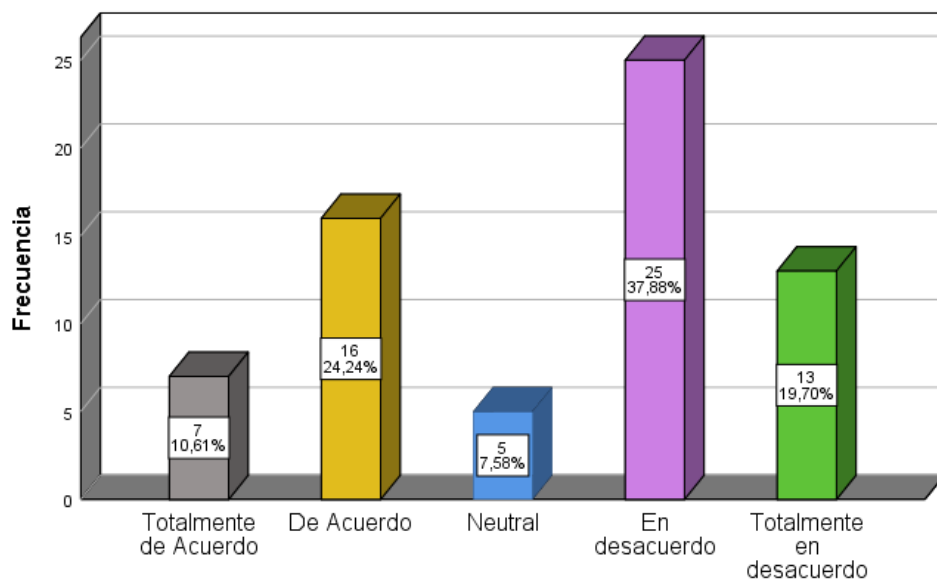
¿CREE USTED QUE ES CORRECTA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	7	10.61%
De Acuerdo	16	24.24%
Neutral	5	7.58%
En desacuerdo	25	37.88%
Totalmente en desacuerdo	13	19.70%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 15:

¿CREE USTED QUE ES CORRECTA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO?



Nota: Según el análisis el 37.88 % de los trabajadores están en desacuerdo, el 24.24% estarían de acuerdo, el 19.70% están totalmente en desacuerdo, el 10.61 % está totalmente de acuerdo y por último el 7.58% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte refiere que están en desacuerdo con la gestión del área de talento humano.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 18

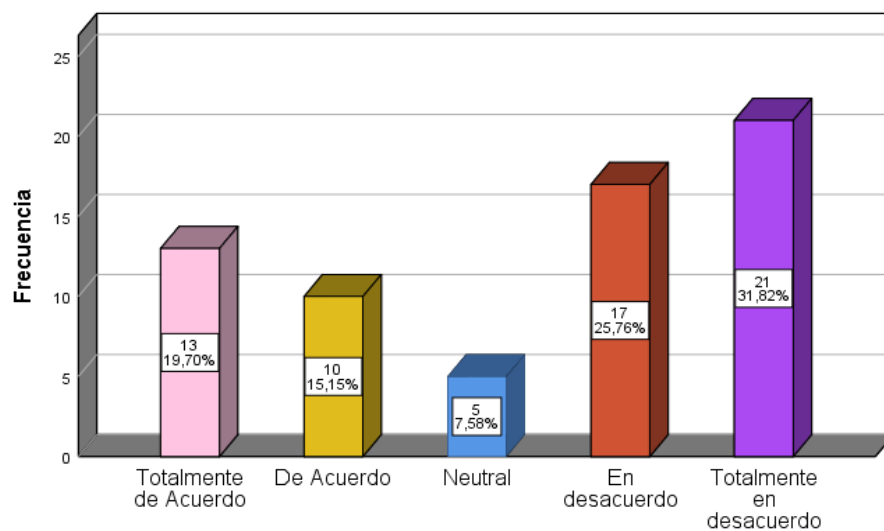
¿LA RETENCIÓN DEL TALENTO O SELECCIÓN DEL PERSONAL SE DA DE ACUERDO A LA NECESIDAD DEL PUESTO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	13	19.10%
De Acuerdo	10	15.15%
Neutral	5	7.58%
En desacuerdo	17	25.76%
Totalmente en desacuerdo	21	31.82%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 16:

¿LA RETENCIÓN DEL TALENTO O SELECCIÓN DEL PERSONAL SE DA DE ACUERDO A LA NECESIDAD DEL PUESTO?



Nota: El 31.82 % de los trabajadores están totalmente en desacuerdo con la interrogante, el 25.76% estarían en desacuerdo, el 19.7% estarían totalmente de acuerdo, el 15.15% está de acuerdo y por último el 7.58 % está neutral. Lo que muestra que la mayor parte no está de acuerdo y refiere que la selección de personal no se está rigiendo a la necesidad que requiere el puesto, sino por otros factores.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 19

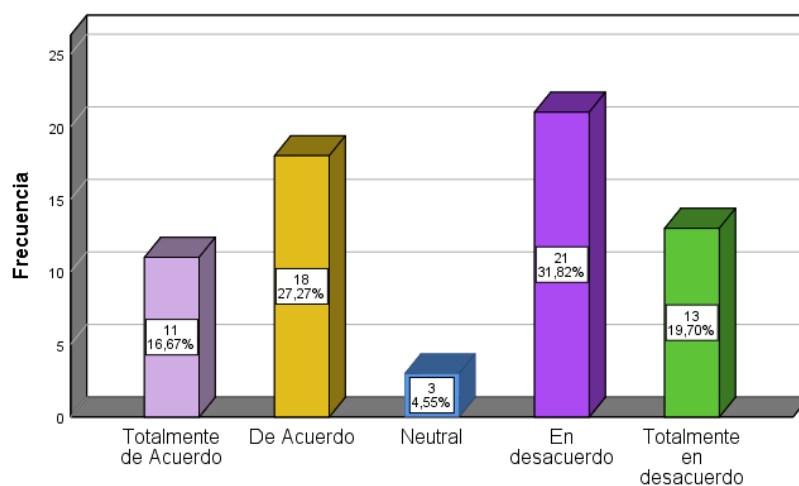
¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA VALORA A SU PERSONAL A TAL GRADO DE RETENERLO CUANDO ESTA POR RENUNCIAR?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	11	16.67%
De Acuerdo	18	27.27%
Neutral	3	4.55%
En desacuerdo	21	31.82%
Totalmente en desacuerdo	13	19.70%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 17:

¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA VALORA A SU PERSONAL A TAL GRADO DE RETENERLO CUANDO ESTA POR RENUNCIAR?



Nota: De acuerdo a la figura 11 el 31.82 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, el 27.27% estarían de acuerdo, el 19.70% en totalmente en desacuerdo, el 16.67% está totalmente de acuerdo y el 6.06% se muestra neutral. La mayoría de los trabajadores están en desacuerdo con que la empresa valora al personal y los retiene cuando están por renunciar.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Contratación

Tabla 20

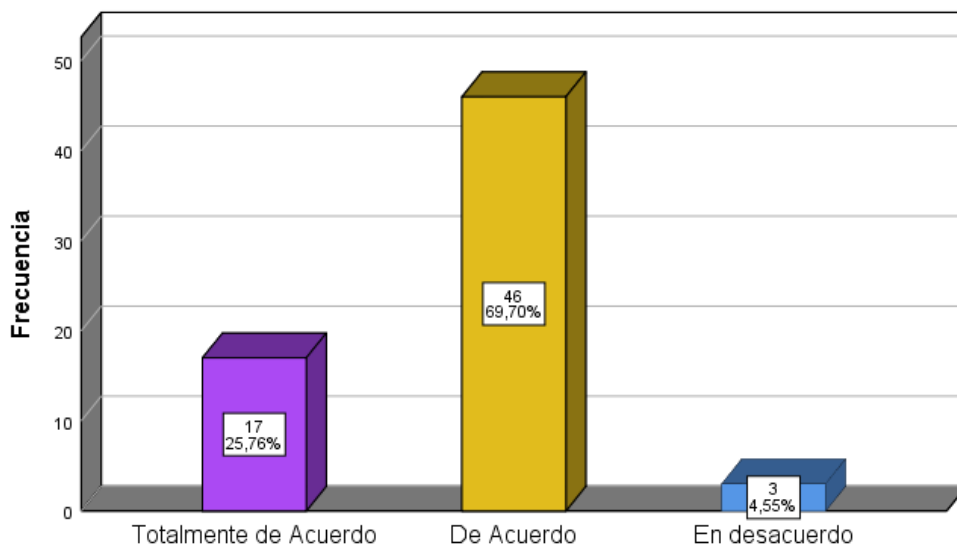
¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA EN DONDE TRABAJA ES FORMAL?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	17	25.76%
De Acuerdo	46	69.70%
En desacuerdo	3	4.55%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 18:

¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA EN DONDE TRABAJA ES FORMAL?



Nota: El 69.70 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, el 25.76% estarían totalmente en desacuerdo y el 4.55% en desacuerdo. Lo que muestra que la mayor parte están en totalmente en desacuerdo con que la empresa Konecta es formal.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 21

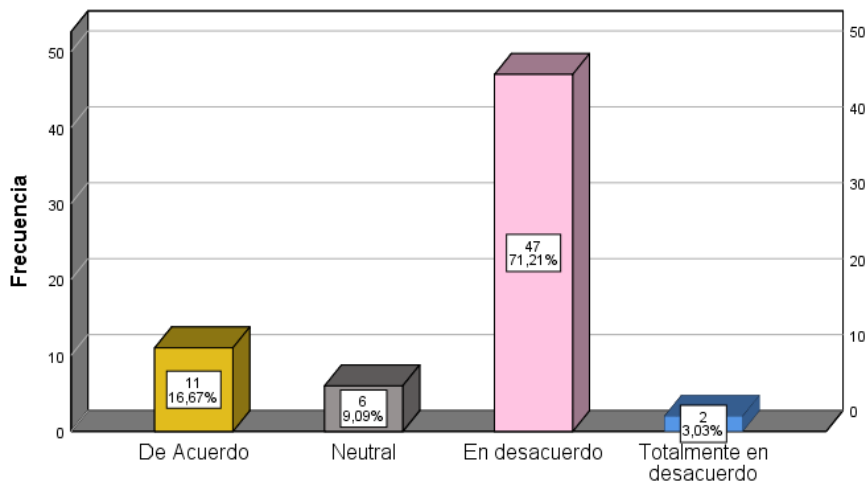
¿LA FORMALIZACIÓN DE TRABAJO, SE ESTÁ REALIZANDO DE MANERA UNIFORME PARA TODOS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA A TRAVÉS DE UN CONTRATO DE TRABAJO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	11	16.67%
Neutral	6	9.09%
En desacuerdo	47	71.21%
Totalmente en desacuerdo	2	3.03%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 19:

¿LA FORMALIZACIÓN DE TRABAJO, SE ESTÁ REALIZANDO DE MANERA UNIFORME PARA TODOS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA A TRAVÉS DE UN CONTRATO DE TRABAJO?



Nota: Según el análisis el 71.21 % de los trabajadores están en desacuerdo, el 16.67% estarían de acuerdo, el 9.09% se muestra neutral y por último el 3.03% está totalmente en desacuerdo. Por lo que la mayor parte refiere que están en desacuerdo con que la formalización se está realizando de manera uniforme para todos los trabajadores de la empresa.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 22

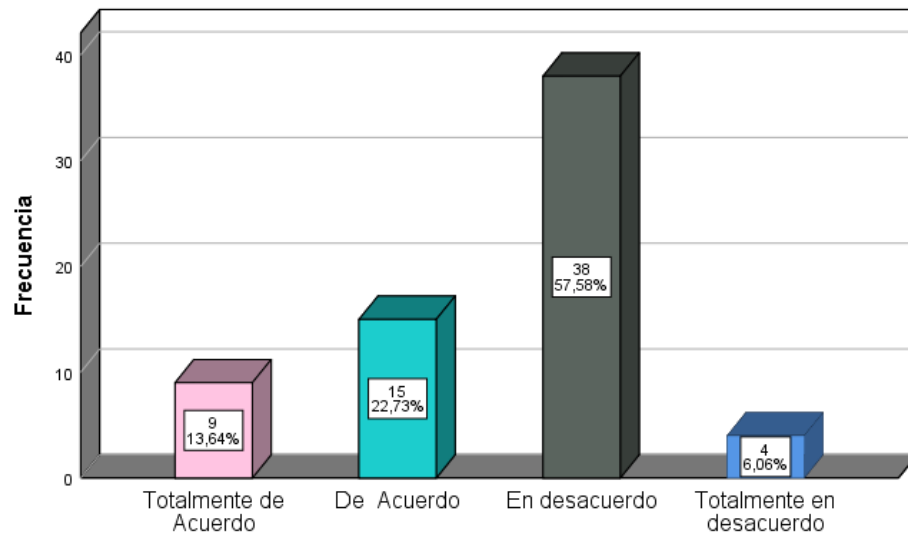
¿ESTÁ DE ACUERDO CON EL TIPO DE CONTRATO QUE LE OFRECE LA EMPRESA KONECTA?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	9	13.64%
De Acuerdo	15	22.73%
En desacuerdo	38	57.58%
Totalmente en desacuerdo	4	6.06%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 20:

¿ESTÁ DE ACUERDO CON EL TIPO DE CONTRATO QUE LE OFRECE LA EMPRESA KONECTA?



Nota: El 57.58 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, el 22.73% estarían de acuerdo, el 13.64% está totalmente de acuerdo y el 6.06% está totalmente en desacuerdo. Lo que muestra que la mayor parte están en desacuerdo con el tipo de contrato que ofrece la empresa.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 23

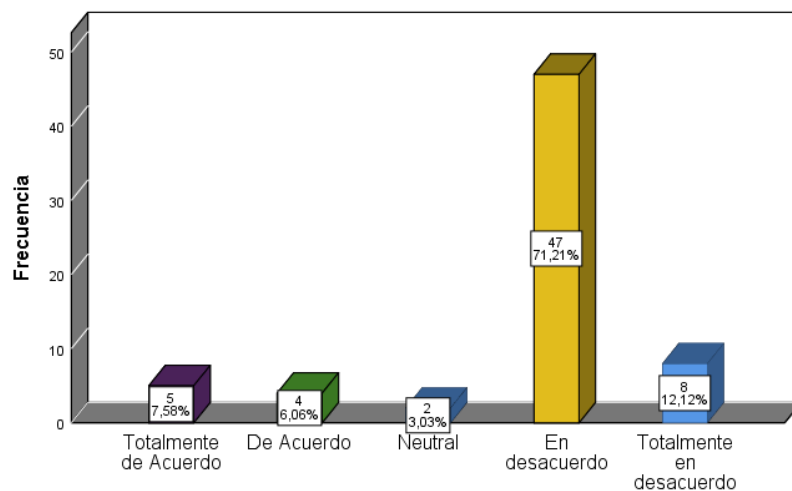
¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE LA EMPRESA LE CAMBIE EL TIPO DE CONTRATO SIN PREVIA NOTIFICACIÓN?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	7.58%
De Acuerdo	4	6.06%
Neutral	2	3.03%
En desacuerdo	47	71.21%
Totalmente en desacuerdo	8	12.12%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 21:

¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE LA EMPRESA LE CAMBIE EL TIPO DE CONTRATO SIN PREVIA NOTIFICACIÓN?



Nota: De acuerdo a la figura 21 el 71.21 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, el 12.12% estarían totalmente en desacuerdo, el 7.58% está totalmente de acuerdo, el 6.06% está de acuerdo y por último el 3.03% se muestra neutral. Por lo que la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo con que la empresa cambie el tipo de contrato sin comunicarles con anticipación.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Integración del trabajador a la empresa

Tabla 24

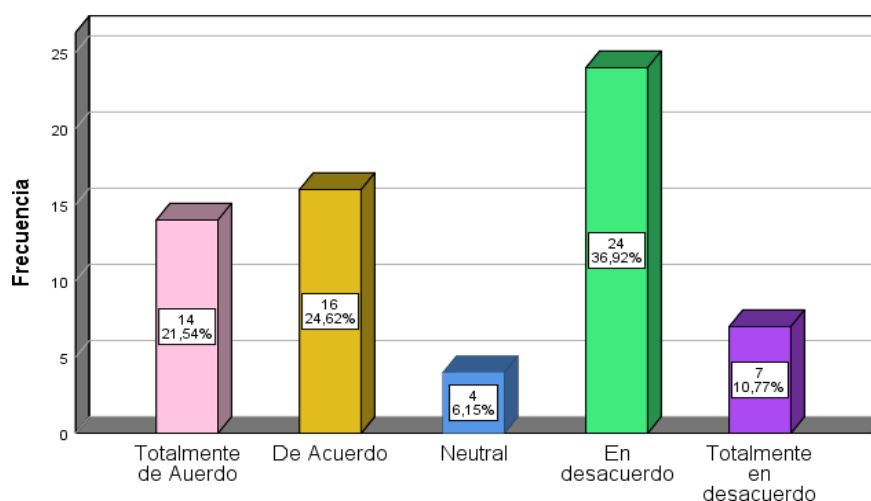
¿CREE USTED QUE TRABAJAR EN LA EMPRESA KONECTA LE GENERA BUENA RENTABILIDAD?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	14	21.54%
De Acuerdo	16	24.62%
Neutral	4	6.15%
En desacuerdo	24	36.92%
Totalmente en desacuerdo	7	10.77%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 22:

¿CREE USTED QUE TRABAJAR EN LA EMPRESA KONECTA LE GENERA BUENA RENTABILIDAD?



Nota: Según el análisis el 36.92 % de los trabajadores están en desacuerdo, el 24.62% estarían de acuerdo, el 21.54%, el 10.77% está totalmente en desacuerdo y por último el 6.15% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte refiere que están en desacuerdo y consideran que la empresa no les genera una buena rentabilidad.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 25

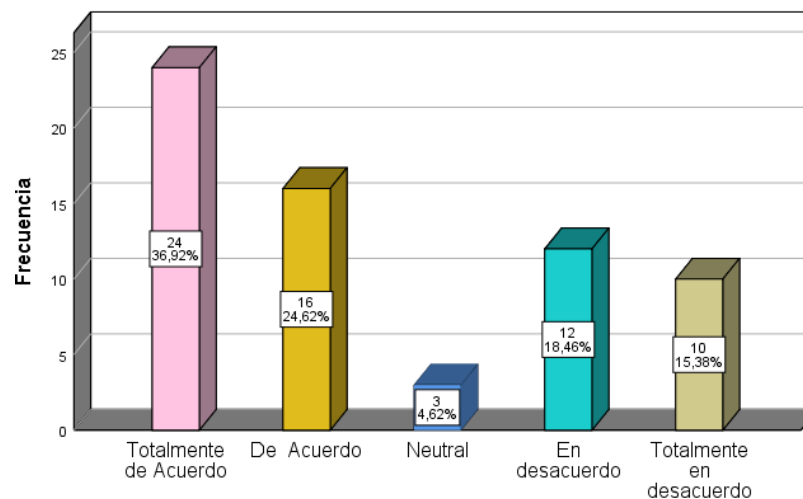
¿ESTÁ DE ACUERDO CON BENEFICIOS ALTERNOS (BONOS) QUE LA EMPRESA LE OFRECE A PARTE DE SU SUELDO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	24	33.92%
De Acuerdo	16	24.62%
Neutral	3	4.62%
En desacuerdo	12	18.46%
Totalmente en desacuerdo	10	15.38%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 23:

¿ESTÁ DE ACUERDO CON BENEFICIOS ALTERNOS (BONOS) QUE LA EMPRESA LE OFRECE A PARTE DE SU SUELDO?



Nota: De acuerdo a la figura 23 el 36.92 % de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la interrogante, el 24.62% estarían de acuerdo, el 18.46% en desacuerdo, el 15.38% están totalmente en desacuerdo y por último el 4.62% se muestra neutral. La mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo con los bonos que la empresa ofrece a parte de su sueldo.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 26

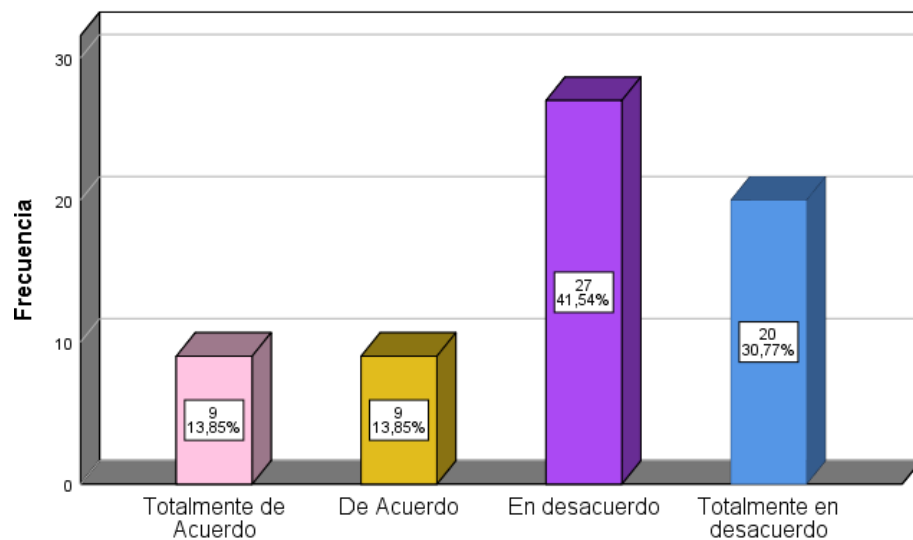
¿SE SIENTE IDENTIFICADO Y COMPROMETIDO CON LA EMPRESA KONECTA?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	9	13.85%
De Acuerdo	9	13.85%
En desacuerdo	27	41.54%
Totalmente en desacuerdo	20	30.77%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 24:

¿SE SIENTE IDENTIFICADO Y COMPROMETIDO CON LA EMPRESA KONECTA?



Nota: De acuerdo a la figura 24 el 41.54 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, el 30.77% estarían totalmente en desacuerdo, el 13.85% de acuerdo y por último el otro 13.85 % está totalmente de acuerdo. Por lo que se analiza que la mayoría de los trabajadores no se sienten identificados y comprometidos con la empresa Konecta.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 27

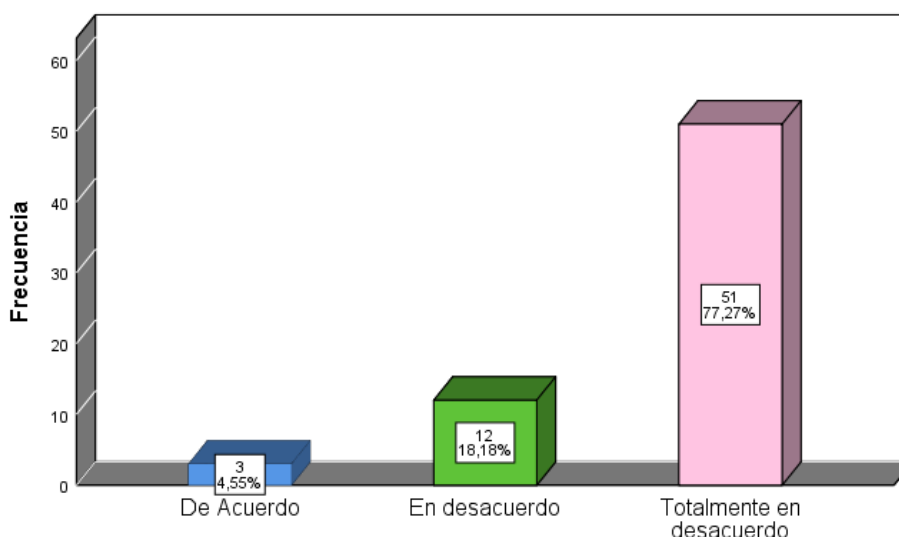
¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA SE IDENTIFICA CON LOS TRABAJADORES ANTE ALGUNA SITUACIÓN EXTREMA?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	3	4.55%
En desacuerdo	12	18.18%
Totalmente en desacuerdo	51	77.27%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 25:

¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA KONECTA SE IDENTIFICA CON LOS TRABAJADORES ANTE ALGUNA SITUACIÓN EXTREMA?



Nota: Según análisis el 77.27% están totalmente en desacuerdo, el 18.18% totalmente en desacuerdo y por último el 4.55% están de acuerdo. La mayoría de los trabajadores están manifestaron que la empresa no se identifica con los trabajadores ante situaciones extremas.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Incorporación del trabajador en un lugar adecuado

Tabla 28

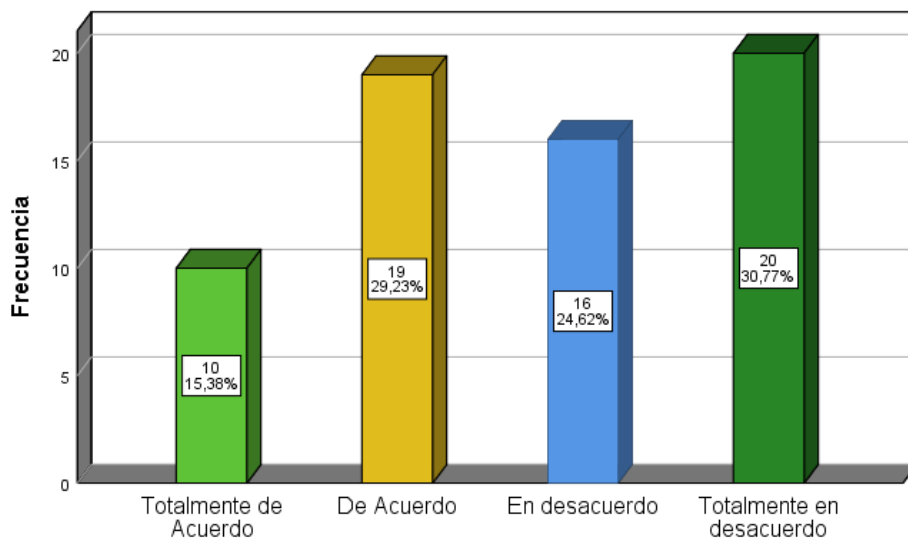
¿ESTÁ DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN QUE REALIZA LA EMPRESA KONECTA?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	10	15.38%
De Acuerdo	19	29.23%
En desacuerdo	16	24.62%
Totalmente en desacuerdo	20	30.77%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 26:

¿ESTÁ DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN QUE REALIZA LA EMPRESA KONECTA?



Nota: De acuerdo a la figura 26 el 30.77 % de los trabajadores están totalmente en desacuerdo con la interrogante, el 29.23% estarían de acuerdo, el 24.62% en desacuerdo y por último el 15.38% está totalmente de acuerdo. La mayoría de los trabajadores refirió que la empresa no realiza actividades de integración con sus trabajadores.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 29

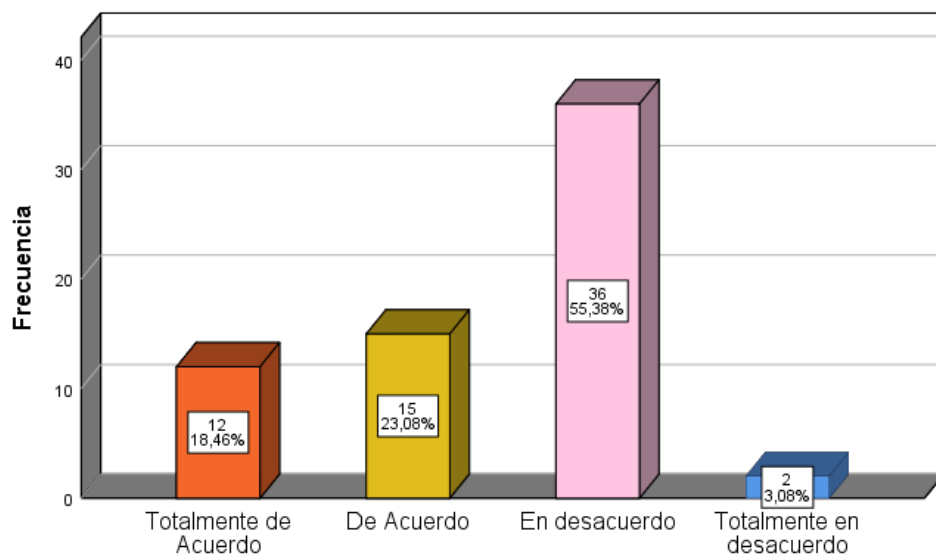
¿CÓMO TRABAJADOR DE LA EMPRESA, CONSIDERA QUE SU INTEGRACIÓN HA SIDO EXITOSA DESDE QUE INCORPORO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	12	18.46%
De Acuerdo	15	23.08%
En desacuerdo	36	55.38%
Totalmente en desacuerdo	2	3.08%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 27:

¿CÓMO TRABAJADOR DE LA EMPRESA, CONSIDERA QUE SU INTEGRACIÓN HA SIDO EXITOSA DESDE QUE INCORPORO?



Nota: El 55.38 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante de que, si consideran que su integración a la empresa ha sido exitosa desde que se incorporó, el 23.08% están de acuerdo, un 18.46% totalmente de acuerdo y por último el 3.08 % están totalmente en desacuerdo. Lo que muestra que la mayor parte están en desacuerdo con que su integración haya sido exitosa desde que se incorporó a la empresa.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 30

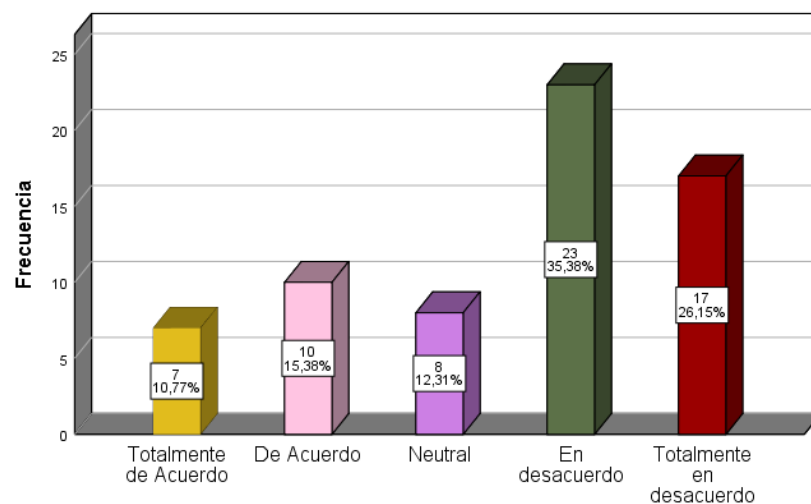
¿LA EMPRESA BRINDA IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD A SUS TRABAJADORES?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	10.77%
De Acuerdo	10	15.38%
Neutral	8	12.31%
En desacuerdo	23	35.38%
Totalmente en desacuerdo	17	26.15%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 28:

¿LA EMPRESA BRINDA IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD A SUS TRABAJADORES?



Nota: De acuerdo a la figura 28 el 35.38 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, el 26.15% estarían totalmente en desacuerdo, el 15.38% de acuerdo, el 12.31% se muestra neutral y por último el 10.77% está totalmente de acuerdo. La mayoría de los trabajadores están en desacuerdo con que la empresa brinde implementos de seguridad a sus trabajadores.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 31

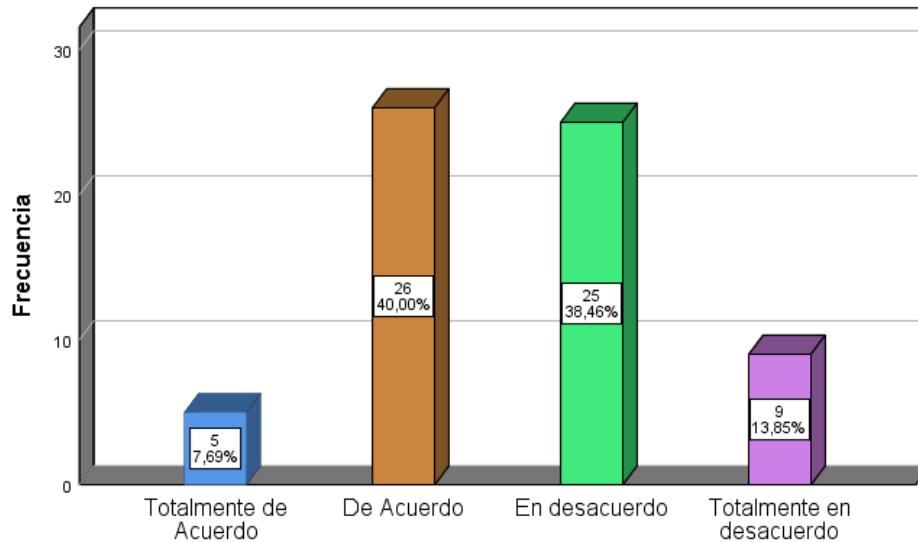
¿CREE USTED QUE SE ENCUENTRA DENTRO DE UN LUGAR SEGURO Y ADECUADO PARA TRABAJAR?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	7.69%
De Acuerdo	26	40.00%
En desacuerdo	25	38.46%
Totalmente en desacuerdo	9	13.85%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 29:

¿CREE USTED QUE SE ENCUENTRA DENTRO DE UN LUGAR SEGURO Y ADECUADO PARA TRABAJAR?



Nota: El 38.46 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante de que, si se encuentra en un lugar seguro y adecuado para trabajar, el 40.00% estarían de acuerdo, el 38.46% están en desacuerdo y por último el 13.85 % está totalmente en desacuerdo. Por lo que la mayor parte no están de acuerdo con que el lugar sea seguro y adecuado para realizar sus labores.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Evaluación de desempeño

Tabla 32

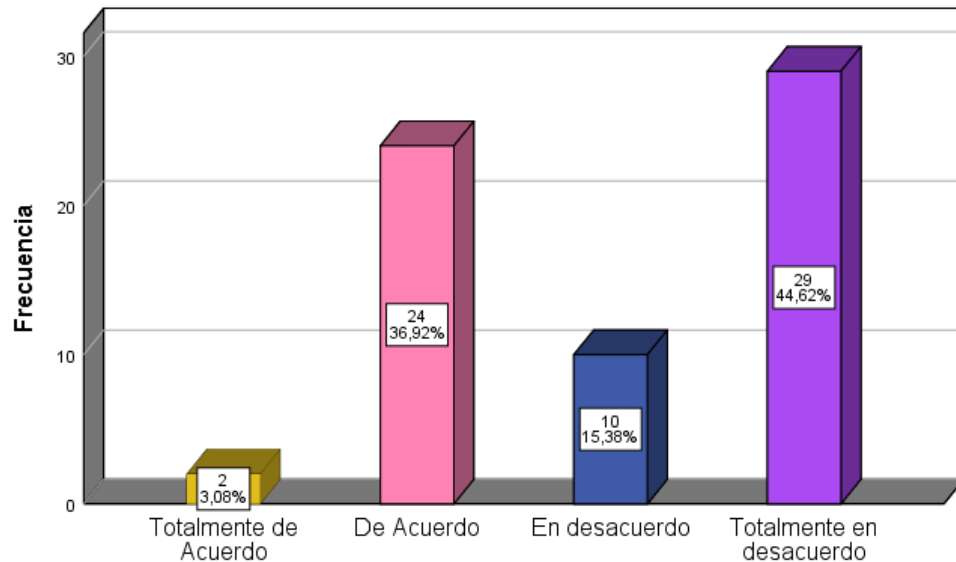
¿CONSIDERA QUE REALIZA UN TRABAJO EFICAZ?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	3.08%
De Acuerdo	24	36.92%
En desacuerdo	10	15.38%
Totalmente en desacuerdo	29	44.62%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 30:

¿CONSIDERA QUE REALIZA UN TRABAJO EFICAZ?



Nota: Según el análisis el 44.62 % de los trabajadores están totalmente en desacuerdo con la interrogante de que, si consideran que están realizando un trabajo eficaz, el 36.92% estarían de acuerdo, el 15.38% están en desacuerdo y por último el 3.08% se muestra totalmente de acuerdo. Por lo que la mayor parte refirió que no están realizando un trabajo eficaz por diferentes motivos.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 33

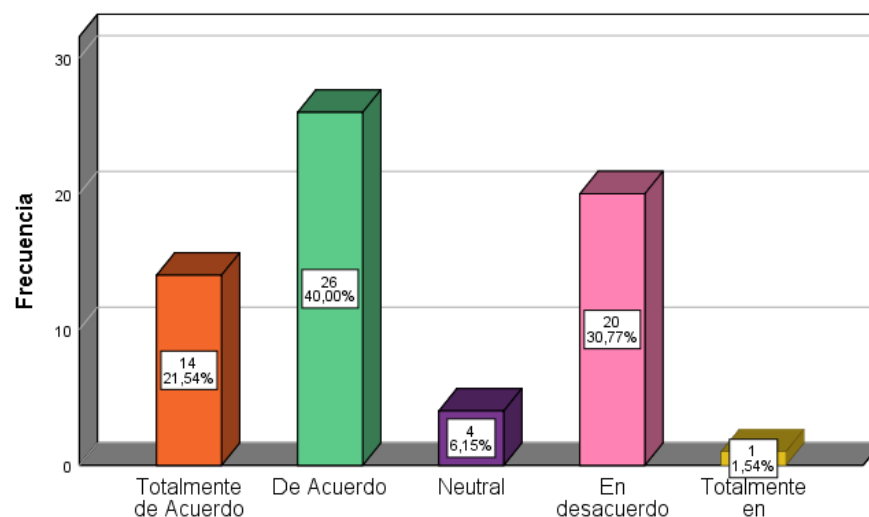
¿LOGRA CUMPLIR LOS OBJETIVOS TRAZADOS DENTRO DE SU ÁREA DE TRABAJO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	21.54%
De Acuerdo	26	40.00%
Neutral	4	6.15%
En desacuerdo	20	30.77%
Totalmente en desacuerdo	1	1.54%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 31:

¿LOGRA CUMPLIR LOS OBJETIVOS TRAZADOS DENTRO DE SU ÁREA DE TRABAJO?



Nota: El 40.00 % de los trabajadores están de acuerdo con la interrogante de que, si están logrando cumplir con los objetivos trazados dentro de su área de trabajo, el 30.77% refieren que están en desacuerdo, el 21.54% están totalmente de acuerdo, el 6.15% se muestra neutral y por último el 1.54% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte están de acuerdo de que si están cumpliendo con sus objetivos trazados dentro del área.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 34

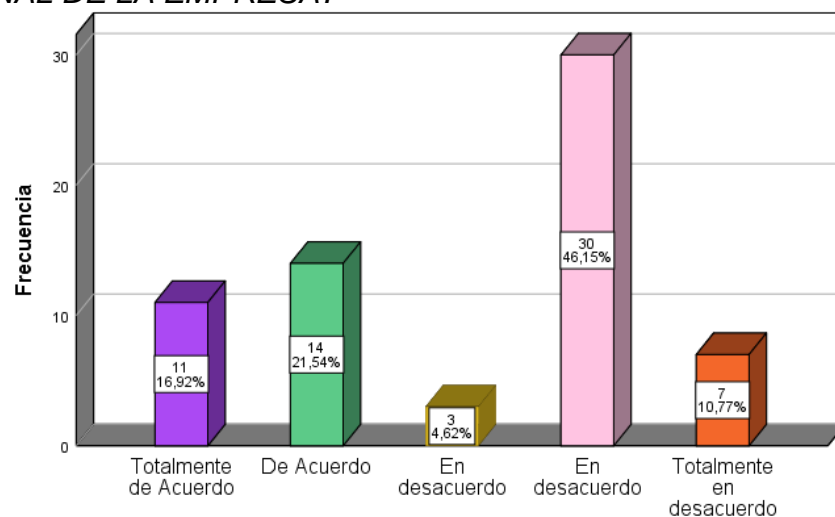
¿LA EVALUACIÓN DE EFICIENCIA DEL TRABAJADOR SE REALIZA A TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	11	16.92%
De Acuerdo	14	21.54%
Neutral	3	4.62%
En desacuerdo	30	46.15%
Totalmente en desacuerdo	7	10.77%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 32:

¿LA EVALUACIÓN DE EFICIENCIA DEL TRABAJADOR SE REALIZA A TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA?



Nota: De acuerdo a la figura 32, el 46.15 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, el 21.54% estarían de acuerdo, el 16.92% están totalmente de acuerdo, el 10.77 % está totalmente en desacuerdo y por último el 4.62% se muestra en desacuerdo. Por lo que la mayor parte refiere que la evaluación de eficiencia que se realiza a los trabajadores, no se está aplicando a todo el personal de la empresa, lo que genera incomodidad en los trabajadores.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 35

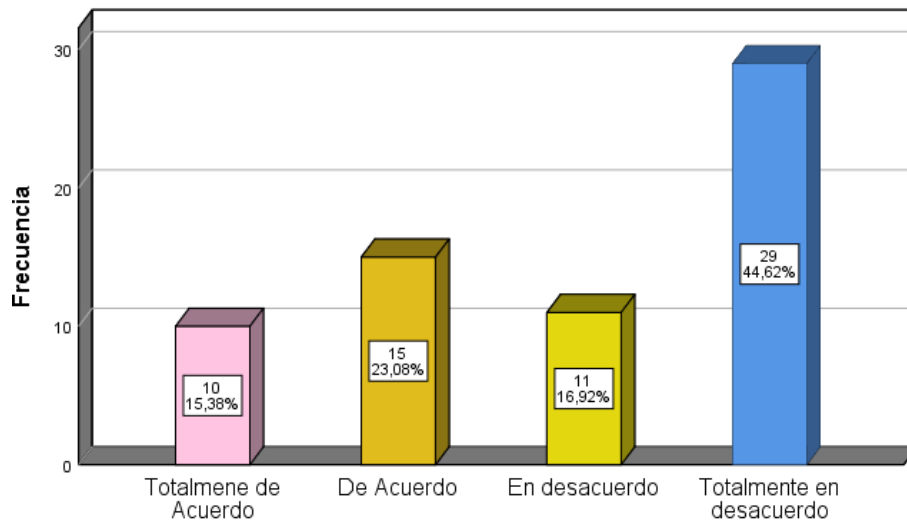
¿LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL, SON ANALIZADOS Y SE TOMAN EN CUENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	10	15.38%
De Acuerdo	15	23.08%
En desacuerdo	11	16.92%
Totalmente en desacuerdo	29	44.62%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 33:

¿LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL, SON ANALIZADOS Y SE TOMAN EN CUENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES?



Nota: El 44.62 % de los trabajadores están totalmente en desacuerdo con la interrogante, el 23.08% estarían de acuerdo, el 16.92% están en desacuerdo y por último el 15.38% está totalmente de acuerdo. Por lo que una mayoría manifestó que no considera los resultados de la evaluación del personal para tomar decisiones en la empresa.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Terminación de la relación laboral

Tabla 36

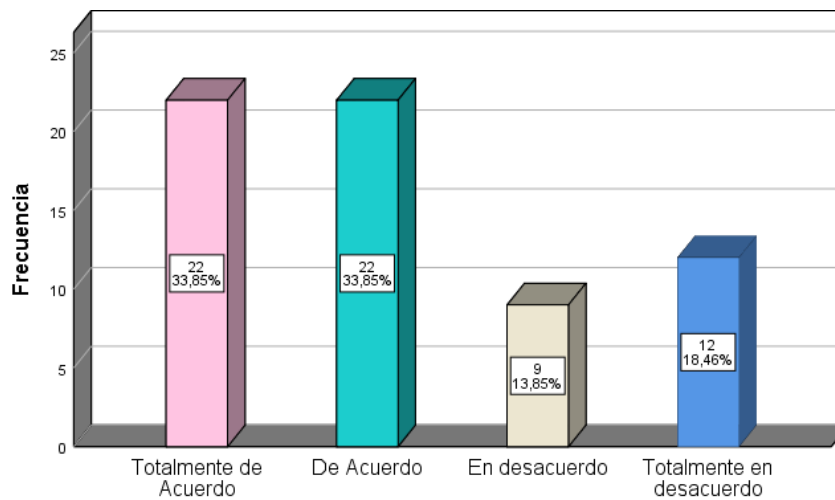
¿LA EMPRESA CUMPLE CON LA RENOVACIÓN DE CONTRATO EN LOS TIEMPOS CORRESPONDIENTES?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	33.85%
De Acuerdo	22	33.85%
En desacuerdo	9	13.85%
Totalmente en desacuerdo	12	18.46%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 34:

¿LA EMPRESA CUMPLE CON LA RENOVACIÓN DE CONTRATO EN LOS TIEMPOS CORRESPONDIENTES?



Nota: De acuerdo a la tabla 36, el 33.85 % de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la interrogante, mientras que otro 33.85% estarían de acuerdo, el 18.46% están totalmente en desacuerdo y por último el 13.85% están en desacuerdo. Por lo que la mayor parte refiere que la empresa si cumple con la renovación de contratos en los tiempos correspondientes.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 37

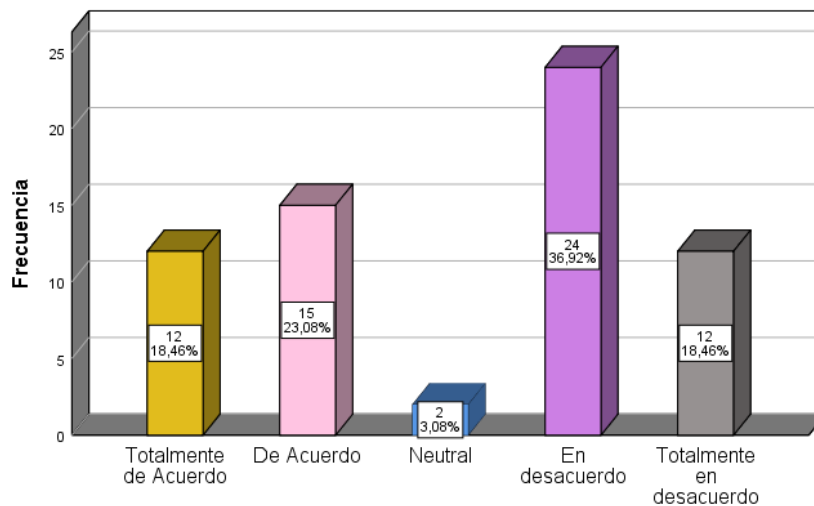
¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA ESTÁ CUMPLIENDO RESPONSABLEMENTE CON TODO LO ESTIPULADO EN SU CONTRATO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	18.46%
De Acuerdo	15	23.08%
Neutral	2	3.08%
En desacuerdo	24	36.92%
Totalmente en desacuerdo	12	18.46%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 35:

¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA ESTÁ CUMPLIENDO RESPONSABLEMENTE CON TODO LO ESTIPULADO EN SU CONTRATO?



Nota: El 36.92 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, el 23.08% estarían de acuerdo, el 18.46% están totalmente de acuerdo, mientras que otro 18.46% están totalmente en desacuerdo y por último el 3.08% se muestra neutral. Por lo que se analiza que la mayor parte refiere que la empresa no está cumpliendo con lo que se estipula en contrato de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 38

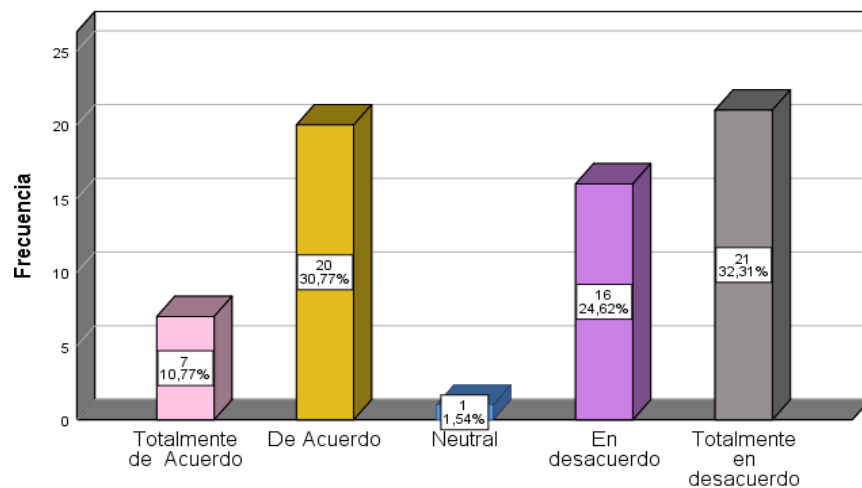
¿EL TRABAJADOR AL CULMINAR EL CONTRATO DE TRABAJO CON LA EMPRESA, RECIBE TODOS SUS BENEFICIOS?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	7	10.77%
De Acuerdo	20	30.77%
Neutral	1	1.54%
En desacuerdo	16	24.62%
Totalmente en desacuerdo	21	32.31%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 36:

¿EL TRABAJADOR AL CULMINAR EL CONTRATO DE TRABAJO CON LA EMPRESA, RECIBE TODOS SUS BENEFICIOS?



Nota: El 32.31 % de los trabajadores están totalmente en desacuerdo con la interrogante, el 30.77% estarían de acuerdo, el 24.62% están en desacuerdo, el 10.77 % está totalmente de acuerdo y por último el 1.54% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte refiere que en la empresa no cumplen con los beneficios que le corresponden de acuerdo a ley al finalizar el contrato de cada trabajador.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 39

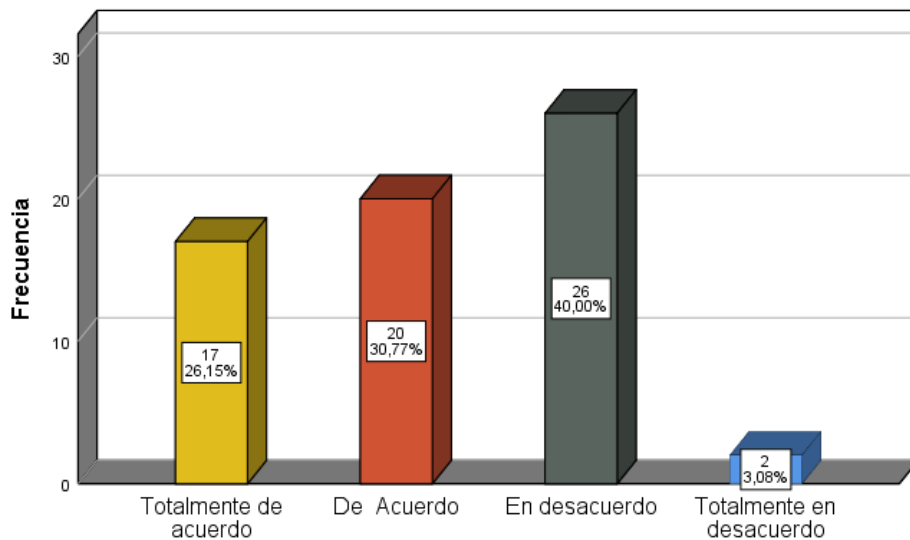
¿ESTÁ CUMPLIENDO LA EMPRESA CON LA EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE TRABAJO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	17	26.15%
De Acuerdo	20	30.77%
En desacuerdo	26	40.00%
Totalmente en desacuerdo	2	3.08%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 37:

¿ESTÁ CUMPLIENDO LA EMPRESA CON LA EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE TRABAJO?



Nota: De acuerdo a la figura 37, el 40.00 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, el 30.77% estarían de acuerdo, el 26.15% están totalmente de acuerdo y por último el 3.08 % está totalmente en desacuerdo. Por lo que la mayor parte refiere que la empresa si cumple con la emisión de constancias de trabajo, tal y como le corresponde a cada trabajador.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Desempeño Laboral

Conocimiento del trabajo

Tabla 40

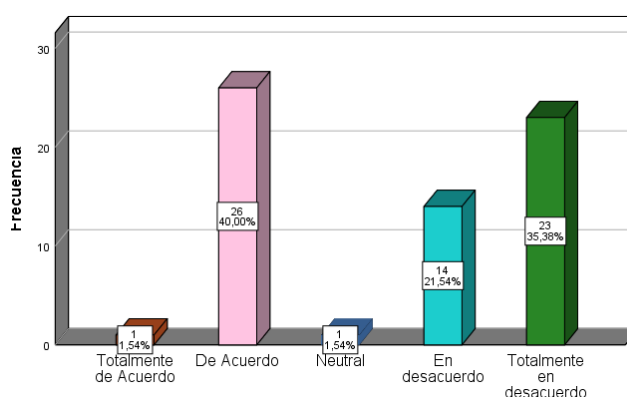
¿LOS TRABAJADORES DE CADA ÁREA CUENTAN CON LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA REALIZAR LAS FUNCIONES?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	1	1.54%
De Acuerdo	26	40.00%
Neutral	1	1.54%
En desacuerdo	14	21.54%
Totalmente en desacuerdo	23	35.38%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 38:

¿LOS TRABAJADORES DE CADA ÁREA CUENTAN CON LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA REALIZAR LAS FUNCIONES?



Nota: Según el análisis el 40.0 % refiere que están totalmente de acuerdo, el 35.38% en desacuerdo, mientras que el 21.54% está en desacuerdo, el 1.54% están totalmente de acuerdo y por último el otro 1.54% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte manifestó que ciertos trabajadores no cuentan con la experiencia que se requiere para dichos puestos de trabajos.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 41

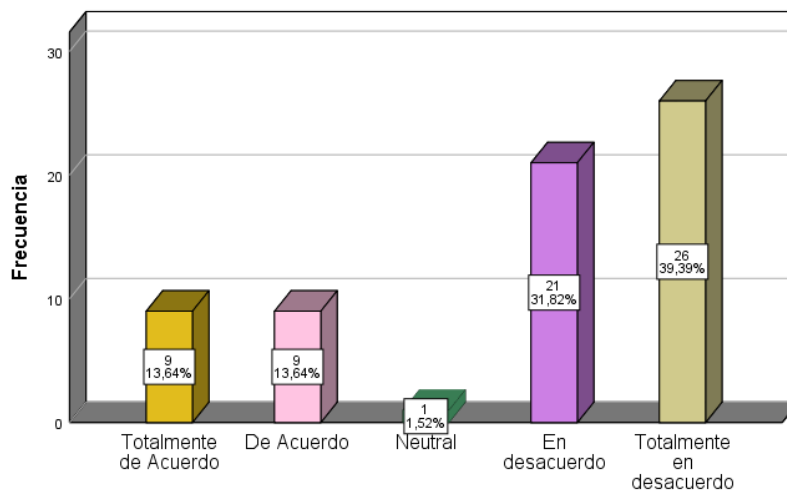
¿CONSIDERAN QUE LA EXPERIENCIA ES UN FACTOR QUE AYUDA EN EL DESEMPEÑO LABORAL?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	13.64%
De Acuerdo	9	13.64%
Neutral	1	1.52%
En desacuerdo	21	31.82%
Totalmente en desacuerdo	26	39.39%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 39:

¿CONSIDERAN QUE LA EXPERIENCIA ES UN FACTOR QUE AYUDA EN EL DESEMPEÑO LABORAL?



Nota: El 39.39 % de los trabajadores están de acuerdo con la interrogante de que, si ellos consideran que la experiencia es un factor que ayuda en el desempeño laboral, el 31.82% estarían en desacuerdo, el 13.64% están totalmente en desacuerdo, otro 13.64% están de acuerdo y por último el 1.52% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte consideran que la experiencia es un factor que ayuda a tener un buen desempeño laboral.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 42

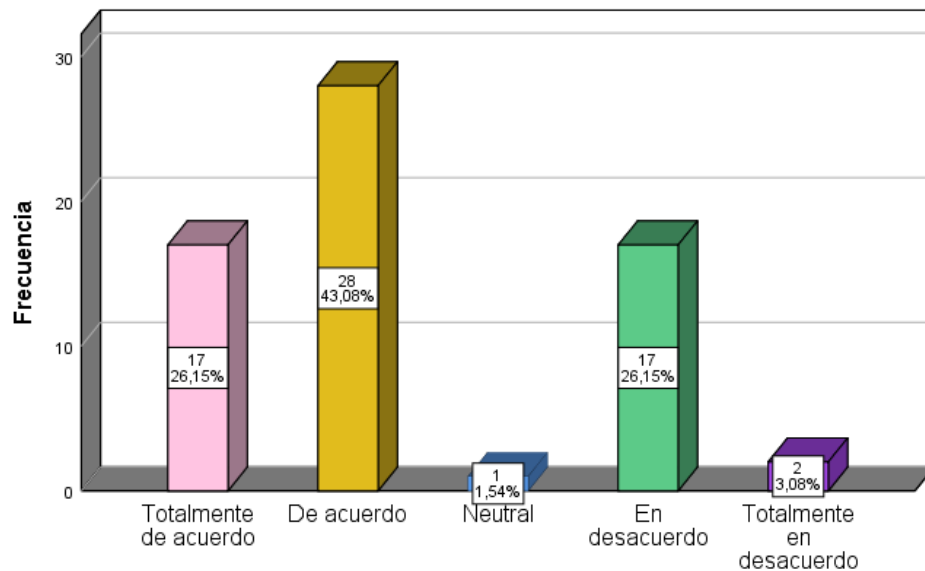
¿LA EMPRESA REFUERZA LAS HABILIDADES DE LOS TRABAJADORES, CON CAPACITACIONES?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	17	26.15%
De Acuerdo	28	43.08%
Neutral	1	1.54%
En desacuerdo	17	26.15%
Totalmente en desacuerdo	2	3.08%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 40:

¿LA EMPRESA REFUERZA LAS HABILIDADES DE LOS TRABAJADORES, CON CAPACITACIONES?



Nota: Se analiza que el 43.08 % de los trabajadores están de acuerdo con la interrogante, el 26.15% estarían totalmente de acuerdo, mientras que otro 26.15% se manifiesta en desacuerdo y por último el 1.54% se muestra neutral. Es por ello que este análisis afirma que la empresa capacita a los trabajadores para reforzar sus habilidades.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 43

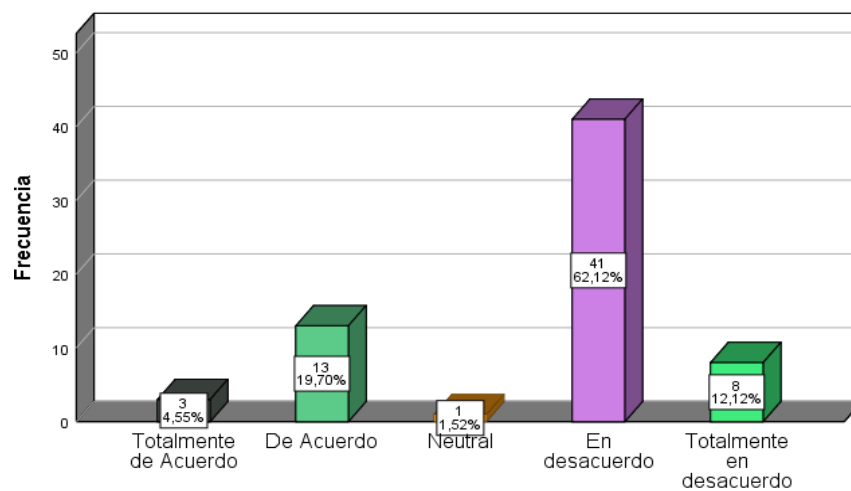
¿LA EMPRESA CUENTA CON TRABAJADORES QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS SUFICIENTES PARA CUBRIR LOS PUESTOS?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	4.55%
De Acuerdo	13	19.70%
Neutral	1	1.52%
En desacuerdo	41	62.12%
Totalmente en desacuerdo	8	12.12%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 41:

¿LA EMPRESA CUENTA CON TRABAJADORES QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS SUFICIENTES PARA CUBRIR LOS PUESTOS?



Nota: Según análisis el 62.12 % de los trabajadores están en desacuerdo, el 19.70% estarían de acuerdo, el 12.12% están totalmente en desacuerdo, el 4.55 % está totalmente de acuerdo y por último el 1.52% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte refirió que la empresa no cuenta con trabajadores que tiene los suficientes requisitos para cubrir los puestos.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Relaciones con las personas

Tabla 44

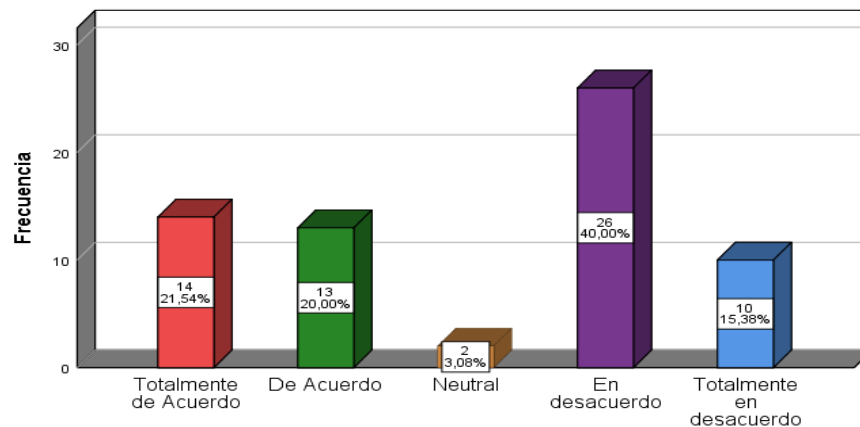
¿EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE TRABAJADORES Y JEFES DE GRUPO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	14	21.54%
De Acuerdo	13	20.00%
Neutral	2	3.08%
En desacuerdo	26	40.00%
Totalmente en desacuerdo	10	15.38%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 42:

¿EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE TRABAJADORES Y JEFES DE GRUPO?



Nota: El 40.00 % de los trabajadores están en desacuerdo, el 21.54% estarían totalmente de acuerdo, el 20.00% están de acuerdo, el 15.38 % está totalmente en desacuerdo y por último el 3.08% se muestra neutral. Por lo que la mayor refirió que no existe una correcta comunicación o relación entre ellos y sus jefes, lo que ocasiona incomodidad y problemas para el cumplimiento de objetivos.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 45

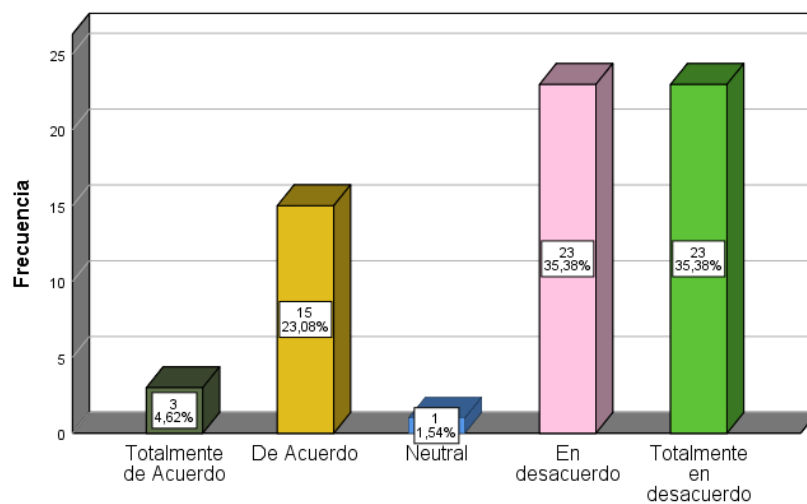
¿CREE USTED QUE EXISTE UN ADECUADO CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	4.62%
De Acuerdo	15	23.08%
Neutral	1	1.54%
En desacuerdo	23	35.38%
Totalmente en desacuerdo	23	35.38%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 43:

¿CREE USTED QUE EXISTE UN ADECUADO CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA?



Nota: Según la figura 43, el 35.38 % de los trabajadores están totalmente en desacuerdo con la interrogante, mientras que otro se 35.38% se muestra en desacuerdo, el 23.08% estarían de acuerdo, el 4.62% están totalmente de acuerdo y por último el 1.54% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte de los trabajadores encuestados respondió que no existe un buen clima laboral en la empresa, generando malestar en ellos y su desempeño.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 46

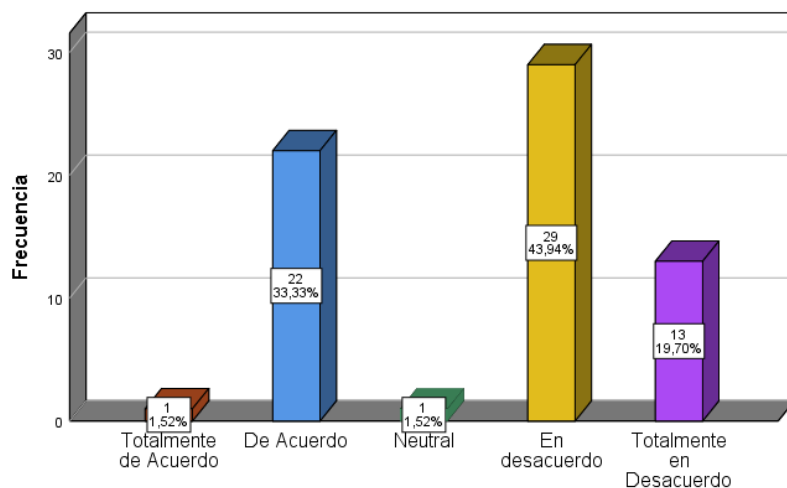
¿CONSIDERA USTED QUE LOS JEFES DE GRUPOS BRINDAN CONFIANZA A SUS TRABAJADORES?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	1	1.52%
De Acuerdo	22	33.33%
Neutral	1	1.52%
En desacuerdo	29	43.94%
Totalmente en desacuerdo	13	19.70%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 44:

¿CONSIDERA USTED QUE LOS JEFES DE GRUPOS BRINDAN CONFIANZA A SUS TRABAJADORES?



Nota: Según el análisis el 43.94 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante de que, si los jefes de grupo brindan confianza a sus trabajadores, el 33.33% estarían de acuerdo, el 19.70% están totalmente en desacuerdo, el 1.52 % está totalmente de acuerdo y por último el otro 1.52% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte de encuestados refirió que los jefes de cada grupo no brindan la confianza que necesita un trabajador para tener un buen desempeño en su puesto de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 47

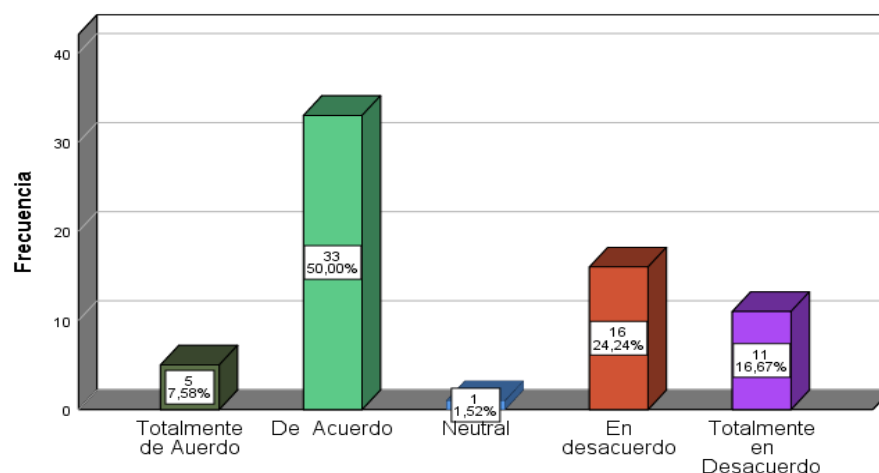
¿EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA AFIANZA LAS RELACIONES DE CONFIANZA ENTRE TRABAJADORES?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	7.58%
De Acuerdo	33	50.00%
Neutral	1	1.52%
En desacuerdo	16	24.24%
Totalmente en desacuerdo	11	16.67%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 45:

¿EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA AFIANZA LAS RELACIONES DE CONFIANZA ENTRE TRABAJADORES?



Nota: El 50.00 % de los trabajadores están de acuerdo con la interrogante, el 24.24% estarían en desacuerdo, el 16.67% están totalmente en desacuerdo, el 7.58 % está totalmente de acuerdo y por último el 1.52% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte afirma que el clima laboral de una empresa mejora y fortalece las relaciones que necesita un trabajador, tanto entre compañeros como con los jefes de cada grupo.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Estabilidad emotiva

Tabla 48

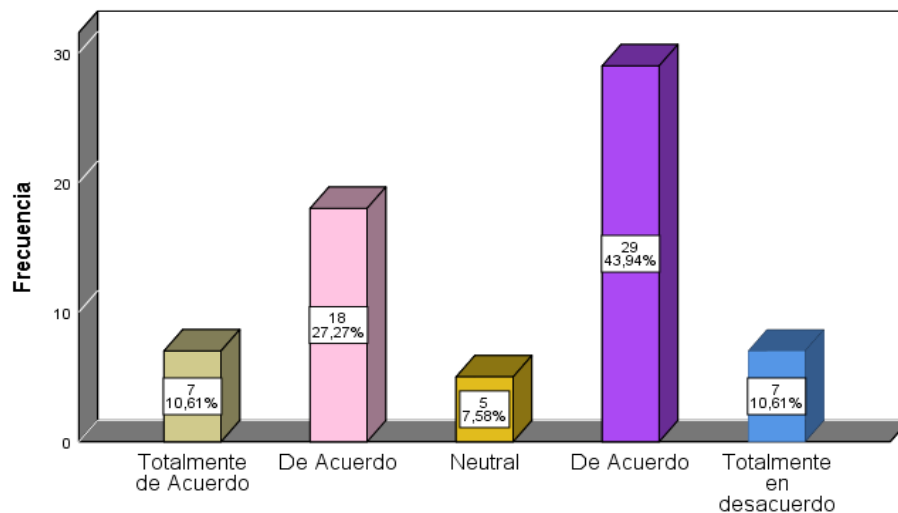
¿CREE QUE EN LA EMPRESA EXISTE UNA CORRECTA SOCIALIZACIÓN ENTRE TRABAJADORES?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	7	10.61%
De Acuerdo	18	27.27%
Neutral	5	7.58%
En desacuerdo	29	43.94%
Totalmente en desacuerdo	7	10.61%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 46:

¿CREE QUE EN LA EMPRESA EXISTE UNA CORRECTA SOCIALIZACIÓN ENTRE TRABAJADORES?



Nota: El 43.94 % de los trabajadores están de acuerdo con la interrogante, mientras que el 27.27% estarían de acuerdo, el 10.61% están totalmente desacuerdo, el otro 10.61 % está totalmente de acuerdo y por último el 7.58% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte refirió que no existe una buena socialización entre compañeros de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 49

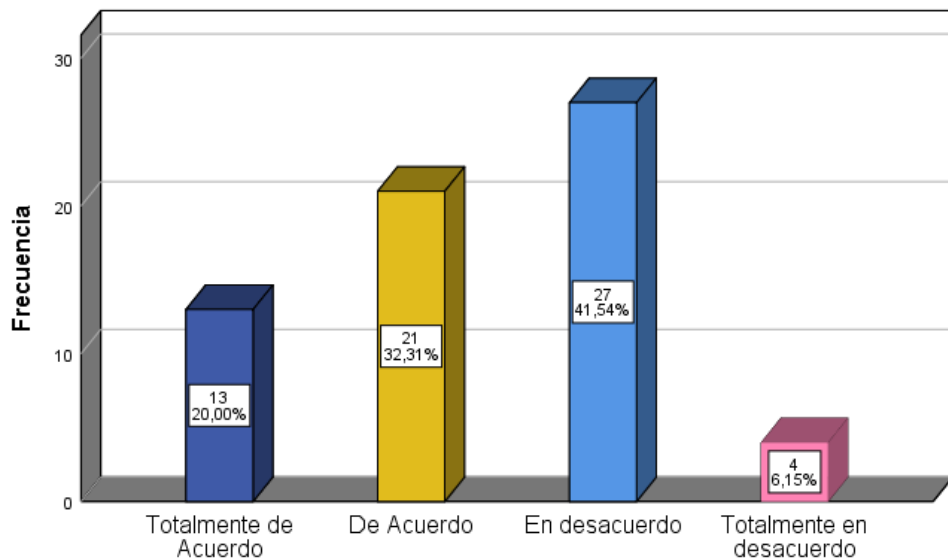
¿BRINDA LA EMPRESA CHARLAS O CAPACITACIONES DE MOTIVACIÓN PARA SU PERSONAL?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	13	20.00%
De Acuerdo	21	32.31%
En desacuerdo	27	41.54%
Totalmente en desacuerdo	4	6.15%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 47:

¿BRINDA LA EMPRESA CHARLAS O CAPACITACIONES DE MOTIVACIÓN PARA SU PERSONAL?



Nota: Según la figura 47, el 41.54 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, mientras que un 32.31% estarían de acuerdo, el 20.00% están totalmente de acuerdo y por último el 6.15% se muestra totalmente en desacuerdo. Por lo que la mayor parte de los trabajadores encuestados refirió que la empresa no brinda charlas de motivación a sus empleados.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 50

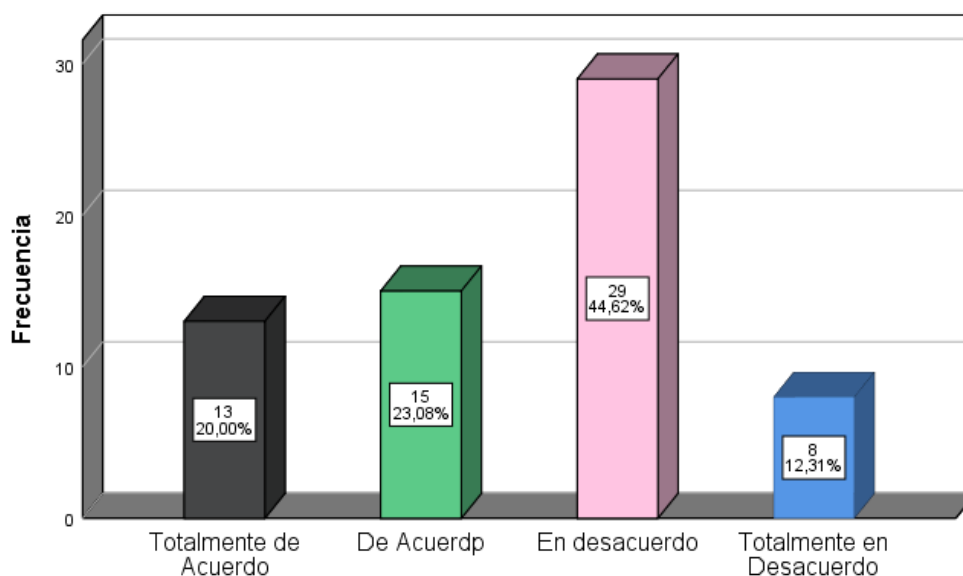
¿LA EMPRESA MUESTRA INTERÉS POR EL ESTADO DE ÁNIMO DE LOS TRABAJADORES?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	13	20.00%
De Acuerdo	15	23.08%
En desacuerdo	29	44.62%
Totalmente en desacuerdo	8	12.31%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 48:

¿LA EMPRESA MUESTRA INTERÉS POR EL ESTADO DE ÁNIMO DE LOS TRABAJADORES?



Nota: Según análisis, el 44.62 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante, el 23.08% estarían de acuerdo, el 20.20% están totalmente de acuerdo y por último el 12.31% se muestra totalmente en desacuerdo. Por lo que la mayor parte refirió que la empresa no muestra interés por el estado de ánimo que presenten sus trabajadores.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 51

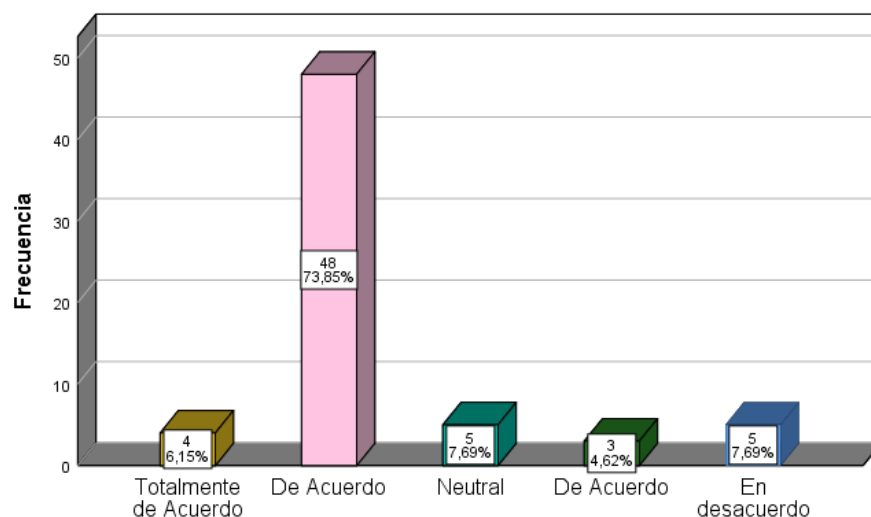
¿CONSIDERA QUE LA EMPATÍA ES UNA HABILIDAD QUE RESALTA EN SU PERSONALIDAD?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	4	6.15%
De Acuerdo	48	73.85%
Neutral	5	7.69%
En desacuerdo	3	4.62%
Totalmente en desacuerdo	5	7.69%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 49:

¿CONSIDERA QUE LA EMPATÍA ES UNA HABILIDAD QUE RESALTA EN SU PERSONALIDAD?



Nota: El 73.85 % de los trabajadores están de acuerdo con la interrogante, el 7.69% estarían en desacuerdo, el otro el 7.69% está neutral, el 6.15% está totalmente de acuerdo y por último el 4.62% se muestra de acuerdo. Por lo que la mayor parte refirió que la empatía es una habilidad que resalta la personalidad, y es muy importante para tener un buen desempeño en el trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Capacidad de síntesis

Tabla 52

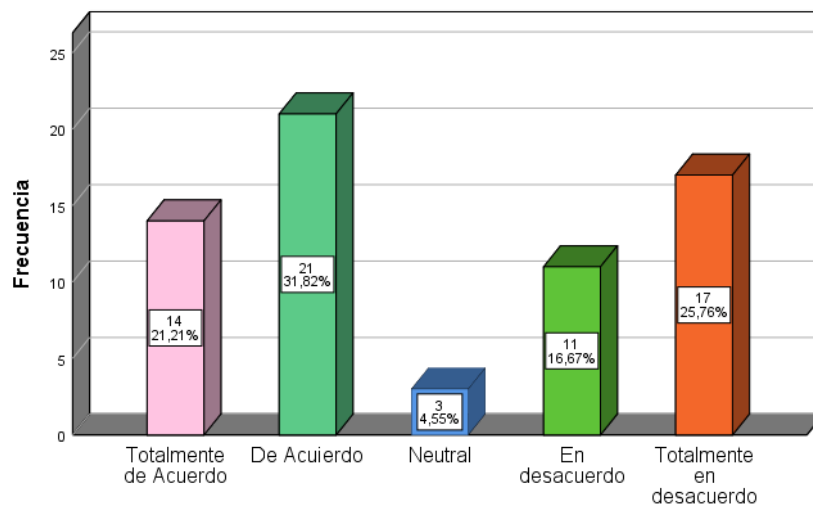
¿LOS TRABAJADORES CUENTAN CON INICIATIVA PARA PROPONER MEJORAS EN SU ÁREA?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	14	21.21%
De Acuerdo	21	31.82%
Neutral	3	4.55%
En desacuerdo	11	16.67%
Totalmente en desacuerdo	17	25.76%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecra

Figura 50:

¿LOS TRABAJADORES CUENTAN CON INICIATIVA PARA PROPONER MEJORAS EN SU ÁREA?



Nota: El 31.82 % de los trabajadores están de acuerdo, el 25.76% estarían totalmente en desacuerdo, el 21.21% están totalmente de acuerdo, el 16.67 % está en desacuerdo y por último el 4.55% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte consideró que los trabajadores si cuentan con iniciativa para realizar propuestas de mejora.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecra

Tabla 53

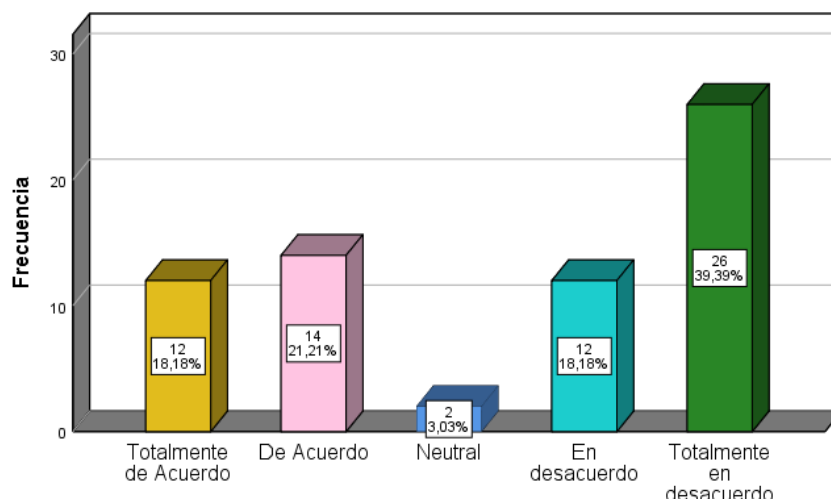
¿USTED CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LAS DISTINTAS ÁREAS POSEEN SUFICIENTES HABILIDADES EN LOS CARGOS QUE OCUPAN?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	12	18.18%
De Acuerdo	14	21.21%
Neutral	2	3.03%
En desacuerdo	12	18.18%
Totalmente en desacuerdo	26	39.39%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 51:

¿USTED CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LAS DISTINTAS ÁREAS POSEEN SUFICIENTES HABILIDADES EN LOS CARGOS QUE OCUPAN?



Nota: Según el análisis 39.39 % de los trabajadores están totalmente en desacuerdo, el 21.21% de acuerdo, el 18.18% estarían en desacuerdo, otro 18.18% totalmente de acuerdo y por último el 3.03% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte están totalmente de acuerdo con que los trabajadores de las distintas áreas no poseen suficientes habilidades en los cargos que ocupan.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 54

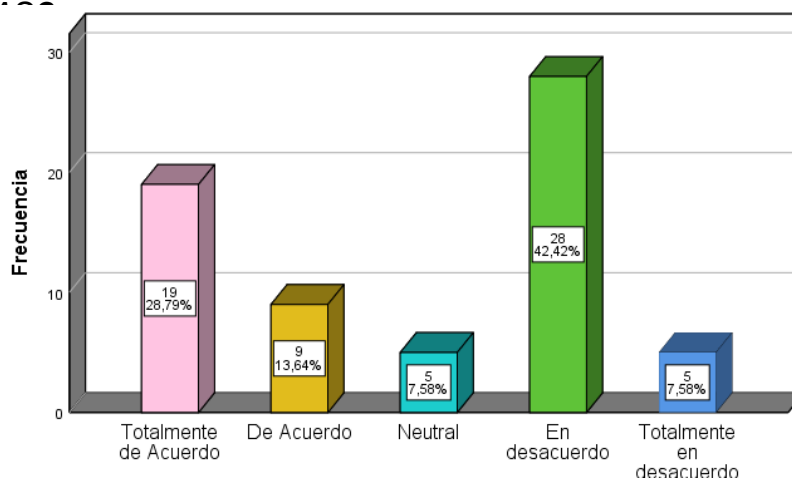
¿LA EMPRESA CONSIDERA SU PARTICIPACIÓN EN REUNIONES PARA BRINDAR SOLUCIONES DE PROBLEMAS O PLANTEAMIENTO DE MEJORAS?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	19	28.79%
De Acuerdo	9	13.64%
Neutral	5	7.58%
En desacuerdo	28	42.42%
Totalmente en desacuerdo	5	7.58%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 52:

¿LA EMPRESA CONSIDERA SU PARTICIPACIÓN EN REUNIONES PARA BRINDAR SOLUCIONES DE PROBLEMAS O PLANTEAMIENTO DE MEJORAS?



Nota: Según la figura 52, el 42.42 % de los trabajadores están en desacuerdo, en la 28.79% estarían en totalmente de acuerdo, el 13.64% están de acuerdo, el 7.58 % está totalmente en desacuerdo y por último el otro 7.58% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte están considera que la empresa no considera su participación en reuniones para brindar soluciones ante cualquier problema que se hay presentado.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 55

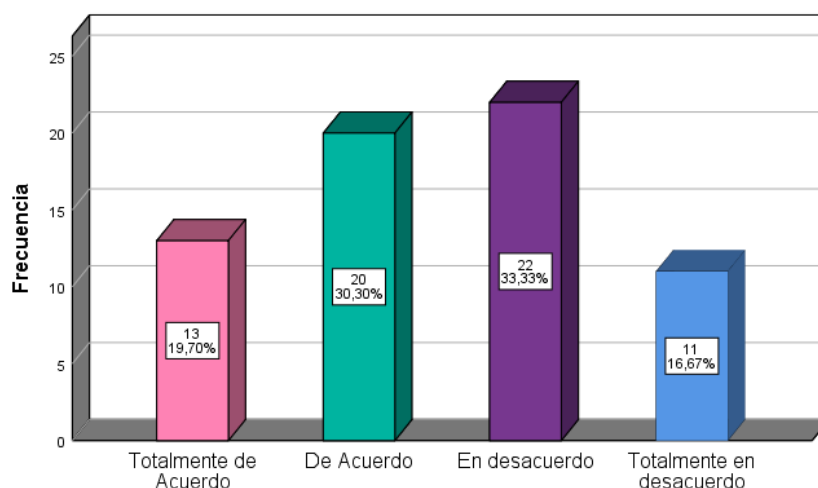
¿PIENSA USTED QUE SUS PROPUESTAS DE MEJORA SON TOMADAS EN CUENTA POR LA EMPRESA?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	13	19.70%
De Acuerdo	20	30.30%
En desacuerdo	22	33.33%
Totalmente en desacuerdo	11	16.67%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 53:

¿PIENSA USTED QUE SUS PROPUESTAS DE MEJORA SON TOMADAS EN CUENTA POR LA EMPRESA?



Nota: El 33.33 % de los trabajadores están en desacuerdo con la interrogante de que, si las propuestas de mejora son tomadas en cuenta por la empresa, el 30.30% estarían de acuerdo, el 19.70% están totalmente de acuerdo y por último el 16.67% está totalmente en desacuerdo. Por lo que consideramos según análisis que en esta interrogante la mitad de los encuestados considera que la empresa si toma en cuenta sus propuestas de mejora, mientras que la otra mitad de los encuestados refiere que no.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Capacidad analítica

Tabla 56

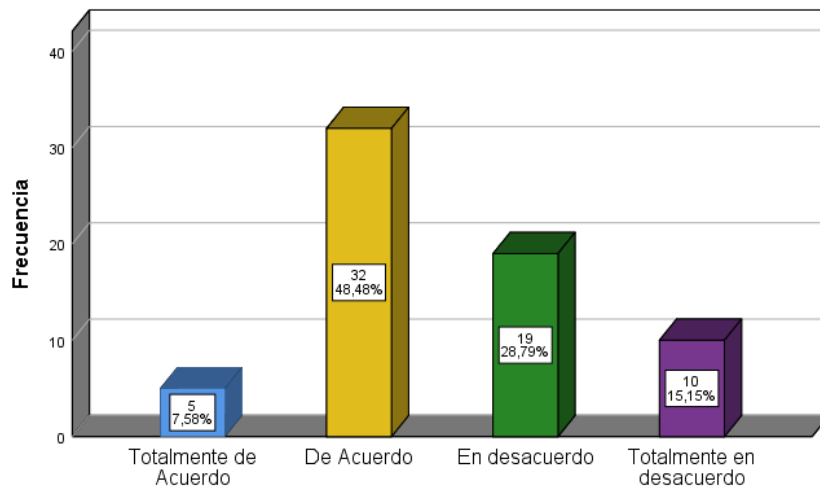
¿EL TRABAJADOR CUENTA CON CAPACIDAD DE TOMA DECISIÓN?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	7.58%
De Acuerdo	32	48.48%
En desacuerdo	19	28.79%
Totalmente en desacuerdo	10	15.15%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 54:

¿EL TRABAJADOR CUENTA CON CAPACIDAD DE TOMA DECISIÓN?



Nota: Según análisis el 48.48 % de los trabajadores están de acuerdo con la interrogante de que, si el trabajador cuenta con capacidad de toma de decisión, el 28.79% estarían en desacuerdo, el 15.15% están totalmente en desacuerdo y por último el 7.58% está totalmente de acuerdo. Por lo que la mayor parte está de acuerdo con que el trabajador cuenta con capacidad de toma de decisión.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 57

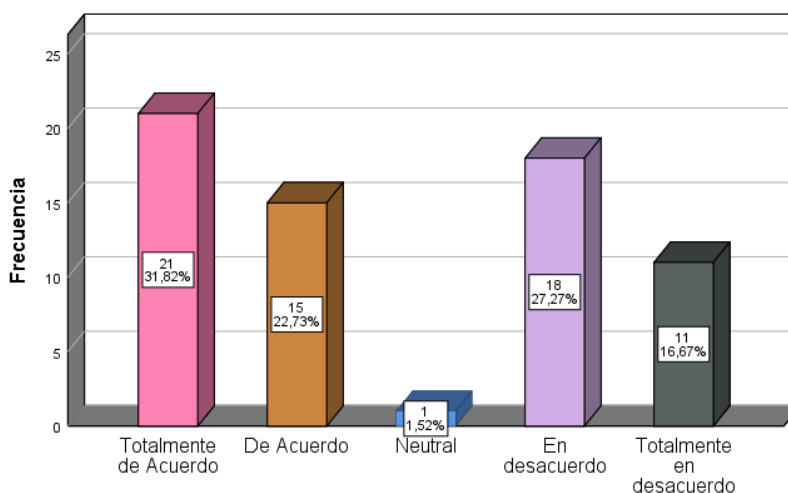
¿CONSIDERA QUE LOS COLABORADORES TIENEN HABILIDAD DE APRENDER RÁPIDAMENTE LAS TAREAS?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	21	31.82%
De Acuerdo	15	22.73%
Neutral	1	1.52%
En desacuerdo	18	27.27%
Totalmente en desacuerdo	11	16.67%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Figura 55:

¿CONSIDERA QUE LOS COLABORADORES TIENEN HABILIDAD DE APRENDER RÁPIDAMENTE LAS TAREAS?



Nota: El 31.82 % de los trabajadores están totalmente de acuerdo, el 27.27% estarían en desacuerdo, el 22.73% están de acuerdo, el 16.67 % está totalmente en desacuerdo y por último el 1.52% se muestra neutral. Por lo que la mayor parte considera que los colaboradores tienen ganas y habilidad de aprender de las tareas que se realizan en sus áreas de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Konecta

Tabla 58**CORRELACIÓN ENTRE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL**

Correlaciones				
			Gestión de Talento Humano	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión de Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,305**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,305**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 25

El coeficiente de correlación de Rho Spearman entre la gestión de talento humano y desempeño laboral es 0.305, que es una correlación positiva moderada por lo que rechaza la Hipótesis Nula, y también es significativa en $p < 0.05$ y N 383 (Número de trabajadores).

3.2. Discusión de Resultados

El propósito general del informe de investigación; fue determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, 2020. Así mismo diagnosticar la Gestión del talento humano y analizar el Desempeño laboral para posteriormente demostrar la relación que existe entre las variables en estudio de la Empresa Konecta, Chiclayo.

La mayor limitación del estudio, fue la aplicación del cuestionario, ya que debido a la pandemia se tuvo que realizar de forma virtual y eso ocasiono que exista demora al momento de recolectar la información ya que los encuestados tardaban en responder la encuesta. Otra de las limitaciones fue encontrar expertos que puedan validar las encuestas.

Los instrumentos aplicados se diseñaron en función a las características de la empresa Konecta, Chiclayo, fueron validados por tres expertos con el grado de magister contando con especialidad en Gerencia empresarial y Gestión Pública, además contamos con la validación de un estadista con el grado de doctorado con una calificación del 100%, luego se aplicó una prueba piloto a 30 trabajadores de la empresa para determinar la confiabilidad del cuestionario mediante el coeficiente Alfa de Cron Bach, se obtuvo un resultado valor de coeficiente de 0.718 para el cuestionario Gestión del Talento Humano y 0.813 para el cuestionario de Desempeño Laboral.

Se diagnosticó como se viene aplicando la variable Gestión del Talento Humano, teniendo como resultado que el 24.24% de trabajadores encuestados, que se muestra en la Tabla 8, se mostraron en desacuerdo con la planeación de Gestión de Talento humano, y el 36.36% están totalmente en desacuerdo, resultados que fueron confirmados sobre todo por la dimensión de integración de trabajador y proceso de reclutamiento, en cuanto a la dimensión integración del trabajador, el indicador identificación con la empresa muestra que el 41.54% está en desacuerdo y el 30.77% totalmente en desacuerdo (Tabla 26), refiriendo que no se sienten identificados ni comprometidos con la empresa, y de la misma manera refieren que la empresa no se identifica con los trabajadores en situaciones

extremas, donde el 18,18% están en desacuerdo y el 77.27% totalmente en desacuerdo (Tabla 27), lo que se asemeja a la investigación de Marcelo y Rebaza (2019), quien manifestó que el 40% de los trabajadores no se sienten totalmente integrados con la empresa, por lo que recomienda aplicar estrategias para motivar al personal, para que cumplan con los objetivos y tengan buen desempeño. Es importante mencionar que la dimensión de proceso de reclutamiento también tuvo un resultado con alto índice de disconformidad, donde se encontró en los indicadores de selección de personal que el 60.61% está en desacuerdo con el proceso de selección de personal y el 9.09% totalmente en desacuerdo (Tabla 13) y el indicador de contratación el 48.48% está en desacuerdo con que el proceso de contratación y un 7.58% totalmente en desacuerdo (Tabla 15). Estos resultados se contrastan con Arias (2017), quien manifiesta que en el Call Center de la empresa de telecomunicaciones, el 75% de los trabajadores están conformes con la dimensión del proceso de selección ya que aseguran que el personal técnico cumple con los requisitos, los trabajadores son capacitados y brindan un servicio de calidad, por lo que el autor concluye que existe relación entre la variable de gestión de talento humano y el desempeño laboral, ya que en dicha empresa encontró un correcta GTH y un correcto desempeño laboral, es por ello que recomendó que se consideren políticas en donde sigan seleccionando correctamente a su personal, de la misma manera sigan capacitando al personal y continúen potenciando el recurso humano, para que sigan manteniéndolos satisfechos.

Referente a la dimensión de evaluación de desempeño, los trabajadores indicaron que el 16.92% están en desacuerdo, mientras que el 44.62% totalmente en desacuerdo (tabla 35) referente a que la empresa no toma en cuenta los resultados de las evaluaciones de desempeño para futuras decisiones, por lo que se encuentra semejanza con el autor Chacón (2016), quien manifestó el 58% de los trabajadores no tenían conocimiento de sus funciones, lo que lleva a un incorrecto desempeño que no se evaluó constantemente y no se utilizó para proponer mejoras, por lo que el autor concluyó que con un correcto proceso de GTH, se lograra identificar las competencias de cada área.

Referente a la dimensión de contratación, los trabajadores indicaron según el indicador de formalización, el 71.21% (Tabla 21) de los encuestados refirieron que no se está dando la formalización de contratos de manera uniforme para todo el personal, lo que se diferencia de Arias (2017), quien manifestó que el 75% de los trabajadores manifestaron que el personal si es contratado mediante un contrato de trabajo pero tiene semejanza porque concluyó finalmente que si existía relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral esto debido a que en la empresa existía una ambiente de trabajo regular, el personal estaba satisfecho con la gestión y tenía un buen desempeño, por lo que recomendó que se consideren políticas en donde en donde sigan seleccionando correctamente a su personal, de la misma manera sigan capacitando al personal y continúen potenciando el recurso humano, para que sigan manteniéndolos satisfechos.

Es importante mencionar también que en la dimensión de selección de personal, se encuentra el indicador de retención de personal, donde los trabajadores señalaron que el 31.82% están en desacuerdo con que la empresa tenga intenciones de retener al personal para evitar renuncias y el 19,70% está totalmente en desacuerdo (table 19), encontrando semejanza con Marcelo y Rebaza (2019), quien manifestó que el 60% de los trabajadores no están de acuerdo con la retención del personal, y el autor manifiesta que la empresa no utiliza estrategias para retener al personal y esto conlleva a no mejorar la atracción de talento humano, por lo que recomienda implementar nuevas estrategias para motivar a los trabajadores para que cumplan de manera positiva los objetivos, para que se sientan conformes con la gestión y tengan un buen desempeño laboral.

Se analizó el nivel de desempeño laboral, teniendo como resultado que el 39.39% se muestra totalmente en desacuerdo y el 18.18% en desacuerdo, resultados que se muestran en la tabla 53, consideran que los trabajadores de las distintas áreas no cuentan con suficientes habilidades en los cargos que ocupan, resultados que fueron confirmados sobre todo por la dimensión de conocimiento del trabajo que obtuvo mayor índice de disconformidad, donde el mayor desconforme se encontró en el indicador de experiencia y habilidades de

trabajo, referente a experiencia el 21.54 % está en desacuerdo y el 35.38% totalmente en desacuerdo (Tabla 40) con que las áreas de la empresa cuenten con trabajadores con la experiencia que requiere dicha para área; en cuanto al indicador de habilidades de trabajo, el 62.12% está en desacuerdo y el 12.12% totalmente en desacuerdo (Tabla 43) con que los trabajadores de la empresa no cumplen con los requisitos para los puestos que los asignan, lo que se contrasta con Coronado (2019), quien manifestó que 80% de los trabajadores manifiestan que el personal conoce bien de sus funciones y son gente preparada, es por ello que el autor concluye que los trabajadores tienen un buen desempeño laboral si se cuenta con personal preparado y sobre todo si tiene un agradable clima organizacional, por lo que recomendó que se apruebe un presupuesto para aprobar estrategias que mejoren el clima organizacional.

Es importante resaltar el resultado de la dimensión relaciones con las personas, donde su indicador comunicación, refiere que el 35.38 % está en desacuerdo y el 35.38% (Tabla 45) está totalmente en desacuerdo con el clima laboral de la empresa, y según el indicador confianza el 43.94% está en desacuerdo y el 19.70% totalmente en desacuerdo (Tabla 46), refiriendo de que los jefes de grupos no brindan confianza a sus trabajadores lo que concuerda con Llanca (2018), quien manifestó que el 70% de sus trabajadores se estresan recurrentemente por presión, el 50% manifestó que el clima laboral es regular y el 40% que la motivación es deficiente, por lo que el autor recomendó que las empresas deben realizar capacitaciones con psicólogos externos de la empresa que ayuden a los colaboradores y jefes a motivarse y motivar de manera intrínseca.

En cuanto a la dimensión de estabilidad emotiva, el indicador de socialización refiere que el 43.94% está en desacuerdo y el 10.61% (Tabla 48) totalmente en desacuerdo de que en la empresa exista una buena o correcta socialización entre trabajadores; de la misma manera el indicador empatía el 44.62% está en desacuerdo y el 12.31% (Tabla 50) totalmente en desacuerdo de que la empresa muestre interés por el estado de ánimo de los trabajadores, lo que concuerda con la investigación de Carbonel y Espino (2016), quien manifestó que el 90% de empleados tienen una débil inteligencia emocional, con respecto al

desempeño laboral que el 40% de trabajadores que no se sienten motivados en su área de trabajo y el 50% que el clima laboral es regular, por ello el autor recomienda que la organización debe realizar charlas motivacionales de inteligencia emocional para mejorar el desempeño de sus trabajadores.

En conclusión, se pudo constatar que existe correlación positiva moderada entre las dos variables, ya que la Gestión de Talento Humano es deficiente, por lo que su nivel de desempeño laboral es muy bajo por parte de los trabajadores de la empresa Konecta, la empresa puede mejorar su Gestión poniendo mayor énfasis en las dimensiones como relaciones con las personas, conocimiento de trabajo y capacidad de síntesis, con el objetivo de lograr mejorar el desempeño de los trabajadores.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En cuanto al objetivo N° 01: Diagnosticar la Gestión de Talento Humano en la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020, se diagnosticó que la Gestión del Talento Humano es ineficiente, ya que los trabajadores consideran que no se realiza una buena gestión, este resultado se obtuvo mediante la encuesta aplicada, lo cual fue confirmada por las dimensiones que obtuvieron mayor índice de disconformidad, las cuales fueron los siguientes: Integración del trabajador ya que los trabajadores consideran que su integración no fue tan agradable, que la empresa no se identifica con ellos y ni ellos con la empresa y debido a ello no están conformes; en cuanto al proceso de reclutamiento los trabajadores indican que no están de acuerdo con la etapa de selección y contratación que la empresa está realizando ya que no está siendo justa ni correcta; sobre la evaluación de desempeño los trabajadores se desempeñan en un nivel bajo debido a la mala gestión del área de talento humano, incorporación del trabajador en un lugar adecuado, se viene realizando de manera ineficiente, y terminación de la relación laboral se encuentran en un nivel aceptable, según la valoración de los trabajadores.

En referencia al objetivo N° 02: Analizar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020, se concluye que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores es bajo, ya que se obtuvo como resultado que la mayor parte de los encuestados refieren que existen ciertos trabajadores con los que cuenta la empresa que no están cumpliendo con los requisitos que requieren los puestos de trabajo, esto se vio reflejado en las dimensiones que se tomaron para el análisis de esta variable, siendo las dimensiones: en la dimensión de relaciones con las personas donde manifiestan que no existe una adecuada comunicación entre jefes y trabajadores, conocimiento de trabajo en donde indican en su gran mayoría que no conocen las funciones que realizan en su totalidad, a su vez existe un deficiente clima laboral lo que influye en su desempeño, también tenemos la dimensión estabilidad emotiva donde se refleja que la empresa no está motivando a sus trabajadores; teniendo a las dimensiones de capacidad de síntesis y capacidad

de analítica mostraron un grado de aceptación moderado, según lo analizado en respuestas de los trabajadores.

En referencia al objetivo N° 03: Demostrar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020, se concluyó que se verificó la relación entre las dos variables, obteniendo como resultado una correlación al 0.305** con el coeficiente Rho de Spearman, con un p valor al 0.01 de forma significativa siendo menor a 0.05, existiendo una relación positiva moderada entre las dos variables.

Recomendaciones

Se recomienda a la gerencia de la empresa implementar un adecuado Plan de Gestión de Talento Humano, que potencialice el área en mención contribuyendo en la mejora de sus procesos, para que de esa manera se gestione adecuadamente el capital humano y se logre obtener personal satisfecho, lo que influirá en su desempeño.

Para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores se recomienda en primer lugar al gerente que se realice una buena selección de personal, para que no existan deficiencias en el desempeño en los puestos de trabajo, de la misma manera se recomienda que se realice evaluaciones de desempeño de manera trimestral, y que se empleen los resultados para plantear propuestas de mejora al personal, con la ayuda de capacitaciones para reforzar los puntos débiles encontrados en dichas evaluaciones.

Se recomienda al área de talento humano realizar, organizar actividades de integración, en donde permita la socialización de los trabajadores y puedan sentirse más relajados luego de trabajar arduamente, además que se sentirán que la empresa tiene interés por ello y su estado de ánimo y esto genera que se les dé una buena motivación lo que traerá consigo mejoras en el desempeño laboral.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Aguilera Castro, A. (2006). *Gestión Humana y Estrategia Organizacional*. Obtenido de https://issuu.com/dicson6/docs/5.1_gth_-_aguilera__p_
- Aguirre, Leandro, H., & Carrillo Manuel, A. (2018). *Motivación y Desempeño Laboral en la UGEL Yarowilca - 2018. (Tesis de Maestría)*. Universisias Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32595/aguirre_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alarcón Clavo, M. R., & Pachamango Martínez , H. M. (2016). *Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo*. Obtenido de Universidad Privada del Norte: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11864/Pachamango%20Martinez%20Hilda%20Maria-Alarc%c3%b3n%20Clavo%2c%20Marita%20Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alberca Morales, D. E., & Cruz García, Y. D. (2019). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC - Chiclayo*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2418/1/TL_AlbercaMoralesDoli_CruzGarciaYeiny.pdf
- Alvarado Michilena, L. S., & Montaña Quiñonez, B. G. (2019). *Estudio de la Gestión del talento humano en taller mecánico industrial "Andrade"*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42751/1/Tesis%20Lixia%20Alvarado-Gabriela%20Monta%c3%b1o.pdf>
- Angeles Paredes, P. M., & Chiquinta Mesia, M. P. (2018). *Aplicación del Modelo de Gestión del Talento Humano de Werther y Davis para el colegio San Agustín de la ciudad de Chiclayo, 2018*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1774>
- Arias, F. (2018). *Gestión del Talento Humano en la Calidad de Servicios de Call Center Técnico en una empresa de Telecomunicaciones del Perú. (Tesis de Doctorado)*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Perú. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1907/DOCTOR.ADMINIS_FRANCISCO%20JAVIER%20ARIAS%20MONTTOYA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bardales Avellaneda, P. Y. (2018). *Estrategia de Clima Organizacional para el Mejoramiento del Desempeño Laboral en la empresa Gran Favorita EIRL-*

JAEN-2018.(Tesis de Pregado).Universidad Señor de Sipa, Jaen. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5045/Bardales%20Avellana%20Yittel%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barturen Villalobos, J. N., & Salazar Calderón , R. A. (2019). *Influencia de la motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local, UGEL Lambayeque*. Obtenido de Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5941/Barturen_Villalobos_Jos%c3%a9_Nolberto_y_Salazar_Calder%c3%b3n_Roc%c3%ado_Azucena.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Bustillos, L. (2016). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa M.C. distribuciones s.a. del cantón riobamba, provincia de chimborazo. (Titulo de Licenciatura). Universidad Tecnica de Ambato.Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24527/1/TESIS-LUC%C3%8DA-BUSTILLOS.pdf>

Cabrera Bustos, C. A. (2017). *Tiene justificacion social porque ayudara a que los tranajadores tengan un buen desempeño laboral si se realiza una buesa gestion del talento humano ya que los ayudara a crecer profesionalmente dentro de la organizacion*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/147670/Cabrera%20Bustos%20Claudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Certuche Vásquez, N., & Llorente Guerrero, O. J. (2020). *Estrategias de Motivación para mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa Redecol E.S.P*. Obtenido de Universidad cooperativa de Colombia: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17543/4/2020_estrategias_motivaci%c3%b3n_mejorar.pdf

Chacón Escobar, L. E. (2016). *Diseño e implementación de un modelo de Gestión de Talento Humano basado en competencias, para la empresa Credi Útil de la ciudad de Latacunga*. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16117/1/CD-7118.pdf>: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16117/1/CD-7118.pdf>

Chavarry Huamán, E. M. (2018). *Estrategia de Gestión del Talento Humano para mejorar la satisfacción Laboral en el Instituto Gastronómico Mochic de Chiclayo-2017*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan - Chiclayo: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4758/Ch%c3%a1varry%20Huaman%20Eva%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Checa Llontop, L. A. (2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de CMAC Piura S.A.C. – Agencia Balta*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/7278/Checa%20Llontop%20Luis%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Obtenido de Tercera Edición: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Chiavenato, I. (2013). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Coello, V. (2015). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empres>
- Condori Mamani, M. N. (2017). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES PUNO – 2017*. Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7907/Condori_Mamani_Miriam_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cueva Yauri, L. Á., & Lorenzo Laos, A. E. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para la pyme Talleres Reunidos EIRL*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15882/CUEVA_YAURI_LORENZO_LAOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Aguila, D., & Gonzales, G. (2018). *Implementación de la Gestión por competencias para el Desarrollo de la Gestión del Conocimiento en el Centro Contacto BCP - Trujillo 2017*. (Título para licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Peru. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4306/1/RE_ADMI_DONNA.DEL.AGUILA_GUILLERMO.GONZALES_GESTI%C3%93N.POR.COMPETENCIAS_DATOS.PDF
- Gallegos López, M. V. (2017). *Estrategia de Gestión de Talento Humano en el Hotel Mansión Santa*. Obtenido de Universidad regional autónoma de los Andes: <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/6212/1/TURHYT001-2017.pdf>

- García Bayona, J. R. (2017). *Las competencias genéricas y su relación con el desempeño laboral en las pymes – Lima Metropolitana*. Obtenido de Universidad Mayor de San Marcos. Lima: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5883/Garcia_bj.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Goyeneche, S. (2017). *Diseño de Estrategias de Gestion del Talento Humano para las Microempresas del Municipio de Socha*. Universidad de Colombia. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2250/1/TGT-792.pdf>
- Guaigua Quillupangui , J. M. (2016). *“MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA ELEVAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INGEMED UBICADA EN GUAJALO CANTÓN QUITO EN EL PERÍODO 2015-2016*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3123/1/T-UTC-3987.pdf>
- Hernández Sampieri, Fernandez Collado, R., & Batista Lucío, C. (2004). Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38911499/Sampieri.pdf?1443413542=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSampieri.pdf&Expires=1604031567&Signature=I4dty569gmrSdu7Z1ZwV8MRrYVxS2o-tWOzs7WTRsuPC5gLUjxn52SjZ9h4T6BclAqejmVa~k99QKzziPOMXiUo~DrT>
- Hernández Sampieri, Fernandez Collado, R., & Batista Lucío, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- López , P., & Roldan, S. (2016). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Lopez Posada, L. (2019). *López Posada, L. M. (2019). Responsabilidad social interna: una perspectiva del talento humano*. Sello Editorial Universidad del Tolima. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/111481>. Sello Editorial Universidad del Tolima. Obtenido de López Posada, L. M. (2019). Responsabilidad social interna: una perspectiva del talento humano. Sello Editorial Universidad del Tolima. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/111481>

- Lopez, P. (2019). *La Gestion del Talento Humano*. Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Lopez, P. (2019). *Responsabilidad social interna: una perspectiva del talento humano*. .
- Louffat, E. (2015). *Administracion: Fundamentos del proceso Administrativo* (Cuarta Edicion ed.). Cengage Learning.
- Matos, F. (2013). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Medina Ortiz, A. (2018). *MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA PARA LA RETENCIÓN DEL PERSONAL DE LA FERRETERÍA & INDUSTRIAS JHEYSON S.A.C. EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE – 2018*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1784/Medina%20Ortiz%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Menenses, J. (2016). *El Cuestionario*. Obtenido de <https://femrecerca.cat/menenses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas. (Tesis de Maestria)*. Universidad de Montemorelos. Mexico. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Eloina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montoya Meza, D. A. (2016). *Relación entre el Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño del personal en una Empresa de Servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima: file:///C:/Users/MARIO/Downloads/MONTOYA_MEZA_DANIEL_RELACI%C3%93N.pdf
- More Mayanga , L. L. (2017). *Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa Angel Divino, Chiclayo 2016*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4151/More%20Mayanga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mundaca Leyva, J. (2019). *PLAN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SANICENTER S.A.C., CHICLAYO-2019*. Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8781>

- Núñez de la Cruz, O. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los profesionales del Centro de Salud "Los Licenciados", Ayacucho 2019*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43165/N%
%ba%
%c3%
%b1ez_DLCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43165/N%c3%ba%c3%b1ez_DLCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pastor, A. (2018). *Clima Organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017.(Tesis para Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-
Guill%
C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%
C3%A9n.pdf)
- Peralta Perez, L. d. (2018). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Centro de Atención Residencial "JESUS MI LUZ" del INABIF - Cusco 2018*. Cuzco. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34087/peralta
_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34087/peralta_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Perez, O. (2016). *Importancia de la gestión de talento humano en la empresa*. Obtenido de Blog PeopleNext.
- PILAR. (2021).
- Pucamajnia, D. S. (2019). *La Gestion del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa Master G.S EIRL - Juliaca Periodo 2017. (Tesis de Maestria). Universidad Nacional del Altiplano- Peru*. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia_Sil
vestre_Dafne_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia_Silvestre_Dafne_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramón, N. E. (2016). *Relación entre las formas de reconocimientos y desempeño laboral de los empleados en el ministerio de Salud Pública del Ecuador – Planta Central*. Obtenido de Escuela Politécnica Nacional: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16677/1/CD-7278.pdf>
- Ramos Luna, B. I. (2018). *"DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA APOYO LOGÍSTICO N&S S.A.C, LA VICTORIA, 2018"*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20036/Ramos_
LBI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20036/Ramos_LBI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos Torres, R. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13847/Ramos
_TRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13847/Ramos_TRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ramos, E. (2018). *Estrategia de Clima Organizacional para el Mejoramiento del Desempeño Laboral en la empresa Gran Favorita EIRL-JAEN-2018.* (Tesis de Pregado). Universidad Señor de Sipá, Jaén. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5045/Bardales%20Avellana%20Yittel%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes Gaytan, G., & Bouzas Ortiz, J. (2019). *Gestión del Talento Humano* (Primera Edición ed.). México: IURE Editores. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/130372?>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Rodríguez Yunta, E. (2004). *COMITÉS DE EVALUACIÓN ÉTICA Y CIENTÍFICA PARA LA INVESTIGACIÓN EN SERES HUMANOS Y LAS PAUTAS CIOMS 2002*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2004000100005
- Rodríguez, L. (2016). *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional.* (Tesis de Maestría). Universidad libre de Colombia, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9846/tesis%20definitiva11%2009%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santa Cruz, F. (2015). *Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/3804/1/franciscojaviersantacruzvillegas.2011.pdf>
- Silva Viena, J. C. (2019). *Características de los Millennials que influyen en la retención del talento humano en una empresa de Servicios de Recursos Humanos en Lima Metropolitana en el año 2018.* Obtenido de Universidad de San Martín de Porres - Lima: http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5789/silva_vjc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Timana Maco, F., & Ballesteros Mendoza, Y. (2018). *INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO*. Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8781>

- Torre, J. V. (2017). *RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL*. Ecuador. Obtenido de <https://docplayer.es/75088739-Escuela-politecnica-nacional.html>
- Viscaino Figueroa, J. J., & Ortiz Rhea, D. E. (2019). *MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO BASADO EN COMPETENCIAS, PARA LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1880>
- Zans Castellón, A. J. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODO DE ANALISIS DE DATOS
¿De qué manera la gestión de talento humano se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020?	Determinar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.	H1: La Gestión de Talento Humano influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo - 2020.	Variable 1:	<u>Enfoque cuantitativo</u> Investigación descriptiva/correlacional	La población esta compuesta por 2500 trabajadores.	Encuestas	Estadística descriptiva, tablas gráficas trabajados con los programas de microsoft excel y SPSS 25
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS		Variable 2:	El diseño es de tipo no experimental, transaccional o transversal. Esquema correlacional de hipótesis:	Se considera a 66 colaboradores	INSTRUMENTOS	
¿Cómo se viene aplicando la gestión de talento humano en la empresa Konecta, Chiclayo, 2020?	Diagnosticar la Gestión de Talento Humano en la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020.	Gestión de Talento Humano	<p style="text-align: center;"> $\begin{array}{ccc} & \nearrow & \text{OX} \\ \text{M} & & \updownarrow r \\ & \searrow & \text{OY} \end{array}$ </p>	Questionario			Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Neutral (3), En desacuerdo (4) y Totalmente en desacuerdo (4).
¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020?	Analizar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020.	H0: La Gestión de Talento Humano no influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo - 2020.	Desempeño Laboral		Donde: M = Referida a la muestra de estudio. OX = Gestión del talento humano. OY = Desempeño laboral. r = Relación.		
¿Cómo se demuestra la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020?	Demostrar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.						

Anexo 2: Cuestionario para medir la gestión de talento humano

El presente cuestionario tiene como propósito conocer su opinión respecto a la Gestión del Talento de la empresa KONECTA Sede Chiclayo, con la finalidad de obtener información útil para brindar mejoras que beneficien a los trabajadores.

INSTRUCCIONES: El tratamiento de los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de investigación, por lo que no se facilitarán a ninguna persona u organización ajena. Marque con un aspa (x) la alternativa correspondiente, teniendo en cuenta la siguiente escala.

1 = Totalmente de acuerdo. 2 = De acuerdo. 3 = Neutral. 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo.

ITEM	1	2	3	4	5
PROCESO DE RECLUTAMIENTO					
1. ¿Estás de acuerdo con la planeación que viene realizando el área de Talento Humano?					
2. ¿Crees que el área de Talento Humano al momento de lanzar una oferta de trabajo lleva a cabo una correcta planeación?					
3. ¿Al momento de evaluar el personal idóneo para el puesto, está de acuerdo con el tiempo de espera?					
4. ¿Estaría de acuerdo que KONECTA envíe las evaluaciones de las personas seleccionadas al nuevo puesto de trabajo?					
5. ¿El personal que labora en la empresa KONECTA es elegido mediante un proceso de selección?					
6. ¿Cree usted que el proceso de selección se desarrolle de manera correcta?					
7. ¿Las nuevas contrataciones resultan beneficiosas en su área de trabajo?					
8. ¿Considera que el área de Talento Humano de la empresa KONECTA realiza un buen proceso al momento de contratar al personal?					
SELECCIÓN DE PERSONAL					
9. ¿Está de acuerdo como viene potencializando el área de talento humano a su personal?					
10. ¿Cree usted que es correcta la Gestión del área de Talento humano?					

11. ¿La Retención del Talento o Selección del personal se da de acuerdo a la necesidad del puesto?					
12. ¿Considera que la empresa KONECTA valora a su personal a tal grado de retenerlo cuando está por renunciar?					
CONTRATACIÓN					
13. ¿Considera que la empresa KONECTA en donde trabaja es formal?					
14. ¿La Formalización de trabajo, se está realizando de manera uniforme para todos los trabajadores de la empresa KONECTA a través de un contrato de trabajo?					
15. ¿Está de acuerdo con el tipo de contrato que le ofrece la empresa KONECTA?					
16. ¿Estaría de acuerdo que la empresa le cambie el tipo de contrato sin previa notificación?					
INTEGRACIÓN A LA EMPRESA					
17. ¿Cree usted que trabajar en la empresa KONECTA le genera buena rentabilidad?					
18. ¿Está de acuerdo con beneficios alternos (bonos) que la empresa le ofrece a parte de su sueldo?					
19. ¿Se siente identificado y comprometido con la empresa KONECTA?					
20. ¿Considera que la empresa KONECTA se identifica con los trabajadores ante alguna situación extrema?					
INTEGRACIÓN DEL TRABAJADOR A UN LUGAR ADECUADO					
21. ¿Está de acuerdo con las actividades de integración que realiza la empresa KONECTA?					
22. ¿Cómo trabajador de la empresa, considera que su integración ha sido exitosa desde que incorporo?					
23. ¿La empresa brinda implementos de seguridad a sus trabajadores?					
24. ¿Cree usted que se encuentra dentro de un lugar seguro y adecuado para trabajar?					
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
25. ¿Considera que realiza un trabajo eficaz?					
26. ¿Logra cumplir los objetivos trazados dentro de su área de trabajo?					
27. ¿La evaluación de eficiencia del trabajador se realiza a todo el personal de la empresa?					

28. ¿Los resultados de la evaluación del personal, son analizados y se toman en cuenta para la toma de decisiones?					
TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL					
29. ¿La empresa cumple con la renovación de contrato en los tiempos correspondientes?					
30. ¿Considera que la empresa está cumpliendo responsablemente con todo lo estipulado en su contrato?					
31. ¿El trabajador al culminar el contrato de trabajo con la empresa, recibe todos sus beneficios?					
32. ¿Está cumpliendo la empresa con la emisión de constancias de trabajo?					

Anexo 3: Cuestionario para medir el desempeño laboral de los trabajadores

El presente cuestionario tiene como propósito conocer su opinión respecto al desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa KONECTA Sede Chiclayo, con la finalidad de obtener información útil para brindar mejoras que beneficien a los trabajadores.

INSTRUCCIONES: El tratamiento de los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de investigación, por lo que no se facilitarán a ninguna persona u organización ajena. Marque con un aspa (x) la alternativa correspondiente, teniendo en cuenta la siguiente escala.

1 = Totalmente de acuerdo. 2 = De acuerdo. 3 = Neutral. 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo.

ITEM	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO					
1. ¿Los trabajadores de cada área cuentan con la experiencia requerida para realizar las funciones?					
2. ¿Consideran que la experiencia es un factor que ayuda en el desempeño laboral?					
3. ¿La empresa refuerza las habilidades de los trabajadores, con capacitaciones?					
4. ¿La empresa cuenta con trabajadores que cumplen con los requisitos suficientes para cubrir los puestos?					
RELACIONES CON LAS PERSONAS					
5. ¿Existe una adecuada comunicación entre trabajadores y jefes de grupo?					
6. ¿Cree usted que existe un adecuado clima laboral en la empresa?					
7. ¿Considera usted que los jefes de grupos brindan confianza a sus trabajadores?					
8. ¿El clima laboral en la empresa afianza las relaciones de confianza entre trabajadores?					
ESTABILIDAD EMOTIVA					
9. ¿Cree que en la empresa existe una correcta socialización entre trabajadores?					
10. ¿Brinda la empresa charlas o capacitaciones de motivación para su personal?					

11. ¿La empresa muestra interés por el estado de ánimo de los trabajadores?					
12. ¿Considera que la empatía es una habilidad que resalta en su personalidad?					
CAPACIDAD DE SINTESIS					
13. ¿Los trabajadores cuentan con iniciativa para proponer mejoras en su área?					
14. ¿Usted considera que los trabajadores de las distintas áreas poseen suficientes habilidades en los cargos que ocupan?					
15. ¿La empresa considera su participación en reuniones para brindar soluciones de problemas o planteamiento de mejoras?					
16. ¿Piensa usted que sus propuestas de mejora son tomadas en cuenta por la empresa?					
CAPACIDAD ANALÍTICA					
17. ¿El trabajador cuenta con capacidad de toma decisión?					
18. ¿Considera que los colaboradores tienen habilidad de aprender rápidamente las tareas?					

Anexo 4: Validación de cuestionario por Juicio de expertos

Experto N° 01: Magister en Gerencia Empresarial

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	LUZ MARÍA DEL ROSARIO VARGAS PARDO
PROFESIÓN	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
GRADO ACADÉMICO	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	08 AÑOS
CARGO	ANALISTA DE PRESUPUESTO
Título de la Investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO – 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES Y APELLIDOS	Mesones Dávila, Lesli Adriana Rojas Haya, Edith del Pilar
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Determinar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la Gestión de Talento Humano en la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020. Analizar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020. Mostrar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.
EVALUE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El cuestionario está bajo la escala de Likert considerando las siguientes alternativas: Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Neutral (3), En desacuerdo (4) y Totalmente en desacuerdo (5).
VARIABLE: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
DIMENSIÓN 1: Procesos de reclutamiento de personal	
Indicador 1.1: Planeación	
1. ¿Estás de acuerdo con la planeación que viene realizando el área de Talento Humano?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:

2. ¿Crees que el área de Talento Humano al momento de lanzar una oferta de trabajo lleva a cabo una correcta planeación?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: Evaluación	
3. ¿Al momento de evaluar el personal idóneo para el puesto, está de acuerdo con el tiempo de espera?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
4. ¿Estaría de acuerdo que KONECTA envíe las evaluaciones de las personas seleccionadas al nuevo puesto de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.3: Selección	
5. ¿El personal que labora en la empresa KONECTA es elegido mediante un proceso de selección?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
6. ¿Cree usted que el proceso de selección se desarrolle de manera correcta?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.4: Contratación	
7. ¿Las nuevas contrataciones resultan beneficiosas en su área de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿Considera que el área de Talento Humano de la empresa KONECTA realiza un buen proceso al momento de contratar al personal?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 2: Selección de personal	
Indicador 2.1: Análisis de potenciales de talento	
9. ¿Está de acuerdo cómo viene potencializando el área de talento humano a su personal?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
10. ¿Cree usted que es correcta la Gestión del área de Talento humano?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: Retención del talento	

11. ¿La Retención del Talento o Selección del personal se da de acuerdo a la necesidad del puesto?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
12. ¿Considera que la empresa KONECTA valora a su personal a tal grado de retenerlo cuando esta por renunciar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 3: Contratación	
Indicador 3.1: Formalización	
13. ¿Considera que la empresa KONECTA en donde trabaja es formal?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
14. ¿La Formalización de trabajo, se está realizando de manera uniforme para todos los trabajadores de la empresa KONECTA a través de un contrato de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 3.2: Contrato	
15. ¿Está de acuerdo con el tipo de contrato que le ofrece la empresa KONECTA?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
16. ¿Estaría de acuerdo que la empresa le cambie el tipo de contrato sin previa notificación?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 4: Integración del trabajador a la empresa	
Indicador 4.1: Ventajas de la empresa	
17. ¿Cree usted que trabajar en la empresa KONECTA le genera buena rentabilidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
18. ¿Está de acuerdo con beneficios alternos (bonos) que la empresa le ofrece a parte de su sueldo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 4.2: Identificación de la empresa	
19. ¿Se siente identificado y comprometido con la empresa KONECTA?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
	TA(X) TD()

20. ¿Considera que la empresa KONECTA se identifica con los trabajadores ante alguna situación extrema?	SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 5: Incorporación del trabajador en un lugar adecuado	
Indicador 5.1: Integración de la empresa	
21. ¿Está de acuerdo con las actividades de integración que realiza la empresa KONECTA?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
22. ¿Como trabajador de la empresa, considera que su integración ha sido exitosa desde que incorporo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 5.2: Seguridad del trabajador	
23. ¿La empresa brinda implementos de seguridad a sus trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
24. ¿Cree usted que se encuentra dentro de un lugar seguro y adecuado para trabajar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 6: Evaluación de desempeño	
Indicador 6.1: Eficacia del trabajador	
25. ¿Considera que realiza un trabajo eficaz?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
26. ¿Logra cumplir los objetivos trazados dentro de su área de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 6.1: Eficiencia del trabajador	
27. ¿La evaluación de eficiencia del trabajador se realiza a todo el personal de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
28. ¿Los resultados de la evaluación del personal, son analizados y se toman en cuenta para la toma de decisiones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 7: Terminación de la relación laboral	
Indicador 7.1: Contrato de trabajo	

29. ¿La empresa cumple con la renovación de contrato en los tiempos correspondientes?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
30. ¿Considera que la empresa está cumpliendo responsablemente con todo lo estipulado en su contrato?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
Indicador 7.2: Reconocimiento de pago	
31. ¿El trabajador al culminar el contrato de trabajo con la empresa, recibe todos sus beneficios?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
32. ¿Está cumpliendo la empresa con la emisión de constancias de trabajo?	TA(X) TD ()
	SUGERENCIAS:
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	
DIMENSIÓN 1: Conocimiento del trabajo	
Indicador 1.1: Experiencia	
33. ¿Los trabajadores de cada área cuentan con la experiencia requerida para realizar las funciones?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
34. ¿Consideran que la experiencia es un factor que ayuda en el desempeño laboral?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: Habilidad de trabajo	
35. ¿La empresa refuerza las habilidades de los trabajadores con capacitaciones?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
36. ¿La empresa cuenta con trabajadores que cumplen con los requisitos suficientes para cubrir los puestos?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 2: Relaciones con las personas	
Indicador 2.1: Comunicación	
37. ¿Existe una adecuada comunicación entre trabajadores y jefes de grupo?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
38. ¿Cree usted que existe un adecuado clima laboral en la empresa?	TA(X) TD ()

	SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: Confianza	
39. ¿Considera usted que los jefes de grupos brindan confianza a sus trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
40. ¿El clima laboral en la empresa afianza las relaciones de confianza entre trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 3: Estabilidad emotiva	
Indicador 3.1: Socialización	
41. ¿Cree que en la empresa existe una correcta socialización entre trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
42. ¿Brinda la empresa charlas o capacitaciones de motivación para su personal?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 3.2: Empatía	
43. ¿La empresa muestra interés por el estado de ánimo de los trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
44. ¿Considera que la empatía es una habilidad que resalta en su personalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 4: Capacidad de síntesis	
Indicador 4.1: Habilidad de análisis	
45. ¿Los trabajadores cuentan con iniciativa para proponer mejoras en su área?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
46. ¿Usted considera que los trabajadores de las distintas áreas poseen suficientes habilidades en los cargos que ocupan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 4.2: Conocimiento de la realidad	
47. ¿La empresa considera su participación en reuniones para brindar	TA(X) TD()

soluciones de problemas o planteamiento de mejoras?	SUGERENCIAS:
48. ¿Piensa usted que sus propuestas de mejora son tomadas en cuenta por la empresa?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 5: Capacidad analítica	
Indicador 5.1: Habilidad para procesar información	
49. ¿El trabajador cuenta con capacidad de toma decisión?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
50. ¿Considera que los colaboradores tienen habilidad de aprender rápidamente las tareas?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA: 50 Nº TD:
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	



FIRMA DE EXPERTO

Mg. Luz María del Rosario Vargas Pardo

DNI: 70409185

CLAD: 21702

Experto N° 02: Magister en Doctorado en Estadística

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	Wilver Omero Rodríguez López.
PROFESIÓN	Lic. Estadística
ESPECIALIDAD	ESTADÍSTICA EN INVESTIGACIÓN
GRADO ACADÉMICO	DOCTOR EN ESTADÍSTICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	26 años. U.P.R.G
CARGO	Decano del Colegio de Estadísticos del Perú - Región Lambayeque.
Título de la Investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO - 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES Y APELLIDOS	Mesones Dávila, Lesli Adriana Rojas Haya, Edith del Pilar
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Determinar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la Gestión de Talento Humano en la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020. • Analizar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020. • Demostrar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El cuestionario está bajo la escala de Likert considerando las siguientes alternativas: Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Neutral (3), En desacuerdo (4) y Totalmente en desacuerdo (4).
VARIABLE: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
DIMENSIÓN 1: Procesos de reclutamiento de personal	
Indicador 1.1: Planeación	
1. ¿Estás de acuerdo con la planeación que viene realizando el área de Talento Humano?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:

2. ¿Crees que el área de Talento Humano al momento de lanzar una oferta de trabajo lleva a cabo una correcta planeación?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: Evaluación	
3. ¿Al momento de evaluar el personal idóneo para el puesto, está de acuerdo con el tiempo de espera?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
4. ¿Estaría de acuerdo que KONECTA envié las evaluaciones de las personas seleccionadas al nuevo puesto de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.3: Selección	
5. ¿El personal que labora en la empresa KONECTA es elegido mediante un proceso de selección?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
6. ¿Cree usted que el proceso de selección se desarrolle de manera correcta?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.4: Contratación	
7. ¿Las nuevas contrataciones resultan beneficiosas en su área de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿Considera que el área de Talento Humano de la empresa KONECTA realiza un buen proceso al momento de contratar al personal?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 2: Selección de personal	
Indicador 2.1: Análisis de potenciales de talento	
9. ¿Está de acuerdo como viene potencializando el área de talento humano a su personal?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
10. ¿Cree usted que es correcta la Gestión del área de Talento humano?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: Retención del talento	

11. ¿La Retención del Talento o Selección del personal se da de acuerdo a la necesidad del puesto?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
12. ¿Considera que la empresa KONECTA valora a su personal a tal grado de retenerlo cuando esta por renunciar?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 3: Contratación	
Indicador 3.1: Formalización	
13. ¿Considera que la empresa KONECTA en donde trabaja es formal?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
14. ¿La Formalización de trabajo, se está realizando de manera uniforme para todos los trabajadores de la empresa KONECTA a través de un contrato de trabajo?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
Indicador 3.2: Contrato	
15. ¿Está de acuerdo con el tipo de contrato que le ofrece la empresa KONECTA?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
16. ¿Estaría de acuerdo que la empresa le cambie el tipo de contrato sin previa notificación?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 4: Integración del trabajador a la empresa	
Indicador 4.1: Ventajas de la empresa	
17. ¿Cree usted que trabajar en la empresa KONECTA le genera buena rentabilidad?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
18. ¿Está de acuerdo con beneficios alternos (bonos) que la empresa le ofrece a parte de su sueldo?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
Indicador 4.2: Identificación de la empresa	
19. ¿Se siente identificado y comprometido con la empresa KONECTA?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
	TA(X) TD ()

20. ¿Considera que la empresa KONECTA se identifica con los trabajadores ante alguna situación extrema?	SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 5: Incorporación del trabajador en un lugar adecuado	
Indicador 5.1: Integración de la empresa	
21. ¿Está de acuerdo con las actividades de integración que realiza la empresa KONECTA?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
22. ¿Cómo trabajador de la empresa, considera que su integración ha sido exitosa desde que incorporo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 5.2: Seguridad del trabajador	
23. ¿La empresa brinda implementos de seguridad a sus trabajadores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
24. ¿Cree usted que se encuentra dentro de un lugar seguro y adecuado para trabajar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 6: Evaluación de desempeño	
Indicador 6.1: Eficacia del trabajador	
25. ¿Considera que realiza un trabajo eficaz?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
26. ¿Logra cumplir los objetivos trazados dentro de su área de trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 6.1: Eficiencia del trabajador	
27. ¿La evaluación de eficiencia del trabajador se realiza a todo el personal de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
28. ¿Los resultados de la evaluación del personal, son analizados y se toman en cuenta para la toma de decisiones?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 7: Terminación de la relación laboral	
Indicador 7.1: Contrato de trabajo	

29. ¿La empresa cumple con la renovación de contrato en los tiempos correspondientes?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
30. ¿Considera que la empresa está cumpliendo responsablemente con todo lo estipulado en su contrato?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
Indicador 7.2: Reconocimiento de pago	
31. ¿El trabajador al culminar el contrato de trabajo con la empresa, recibe todos sus beneficios?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
32. ¿Está cumpliendo la empresa con la emisión de constancias de trabajo?	TA(X) TD ()
	SUGERENCIAS:
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	
DIMENSIÓN 1: Conocimiento del trabajo	
Indicador 1.1: Experiencia	
33. ¿Los trabajadores de cada área cuentan con la experiencia requerida para realizar las funciones?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
34. ¿Consideran que la experiencia en un factor que ayuda en el desempeño laboral?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: Habilidad de trabajo	
35. ¿La empresa refuerza las habilidades de los trabajadores, con capacitaciones?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
36. ¿La empresa cuenta con trabajadores que cumplen con los requisitos suficientes para cubrir los puestos?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 2: Relaciones con las personas	
Indicador 2.1: Comunicación	
37. ¿Existe una adecuada comunicación entre trabajadores y jefes de grupo?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
38. ¿Cree usted que existe un adecuado clima laboral en la empresa?	TA(X) TD ()

	SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: Confianza	
39. ¿Considera usted que los jefes de grupos brindan confianza a sus trabajadores?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
40. ¿El clima laboral en la empresa afianza las relaciones de confianza entre trabajadores?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 3: Estabilidad emotiva	
Indicador 3.1: Socialización	
41. ¿Cree que en la empresa existe una correcta socialización entre trabajadores?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
42. ¿Brinda la empresa charlas o capacitaciones de motivación para su personal?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
Indicador 3.2: Empatía	
43. ¿La empresa muestra interés por el estado de ánimo de los trabajadores?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
44. ¿Considera que la empatía es una habilidad que resalta en su personalidad?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 4: Capacidad de síntesis	
Indicador 4.1: Habilidad de análisis	
45. ¿Los trabajadores cuentan con iniciativa para proponer mejoras en su área?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
46. ¿Usted considera que los trabajadores de las distintas áreas poseen suficientes habilidades en los cargos que ocupan?	TA(X) TD () SUGERENCIAS:
Indicador 4.2: Conocimiento de la realidad	
47. ¿La empresa considera su participación en reuniones para brindar	TA(X) TD ()

soluciones de problemas o planteamiento de mejoras?	SUGERENCIAS:
48. ¿Piensa usted que sus propuestas de mejora son tomadas en cuenta por la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 5: Capacidad analítica	
Indicador 5.1: Habilidad para procesar información	
49. ¿El trabajador cuenta con capacidad de toma decisión?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
50. ¿Considera que los colaboradores tienen habilidad de aprender rápidamente las tareas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: N° TD:
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	


 DE WILVER OMERO RODRIGUEZ LOPEZ
 DNI: 17636159
 COBSPR 199
 COLEGIO DE ESTADISTAS DEL PERÚ

FIRMA DE EXPERTO

CLAD: 199

DNI: 17636159

Experto N° 03: Magister en Gestión Pública

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	JHONY JIMENEZ COLLAVE
PROFESIÓN	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESPECIALIDAD	GESTION PUBLICA
GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS
CARGO	ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO
Título de la Investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO - 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES Y APELLIDOS	Mesones Dávila, Lesli Adriana Rojas Haya, Edith del Pilar
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Determinar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la Gestión de Talento Humano en la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020. Analizar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Konecta, Chiclayo, 2020. Demostrar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Konecta, Chiclayo, 2020.
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El cuestionario está bajo la escala de Likert considerando las siguientes alternativas: Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Neutral (3), En desacuerdo (4) y Totalmente en desacuerdo (5).
VARIABLE: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
DIMENSIÓN 1: Procesos de reclutamiento de personal	
Indicador 1.1: Planeación	
1. ¿Estás de acuerdo con la planeación que viene realizando el área de Talento Humano?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:

2. ¿Crees que el área de Talento Humano al momento de lanzar una oferta de trabajo lleva a cabo una correcta planeación?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: Evaluación	
3. ¿Al momento de evaluar el personal idóneo para el puesto, está de acuerdo con el tiempo de espera?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
4. ¿Estaría de acuerdo que KONECTA envíe las evaluaciones de las personas seleccionadas al nuevo puesto de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.3: Selección	
5. ¿El personal que labora en la empresa KONECTA es elegido mediante un proceso de selección?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
6. ¿Cree usted que el proceso de selección se desarrolle de manera correcta?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.4: Contratación	
7. ¿Las nuevas contrataciones resultan beneficiosas en su área de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿Considera que el área de Talento Humano de la empresa KONECTA realiza un buen proceso al momento de contratar al personal?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 2: Selección de personal	
Indicador 2.1: Análisis de potenciales de talento	
9. ¿Está de acuerdo como viene potencializando el área de talento humano a su personal?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
10. ¿Cree usted que es correcta la Gestión del área de Talento humano?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: Retención del talento	

11. ¿La Retención del Talento o Selección del personal se da de acuerdo a la necesidad del puesto?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
12. ¿Considera que la empresa KONECTA valora a su personal a tal grado de retenerlo cuando esta por renunciar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 3: Contratación	
Indicador 3.1: Formalización	
13. ¿Considera que la empresa KONECTA en donde trabaja es formal?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
14. ¿La Formalización de trabajo, se está realizando de manera uniforme para todos los trabajadores de la empresa KONECTA a través de un contrato de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 3.2: Contrato	
15. ¿Está de acuerdo con el tipo de contrato que le ofrece la empresa KONECTA?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
16. ¿Estaría de acuerdo que la empresa le cambie el tipo de contrato sin previa notificación?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 4: Integración del trabajador a la empresa	
Indicador 4.1: Ventajas de la empresa	
17. ¿Cree usted que trabajar en la empresa KONECTA le genera buena rentabilidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
18. ¿Está de acuerdo con beneficios alternos (bonos) que la empresa le ofrece a parte de su sueldo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 4.2: Identificación de la empresa	
19. ¿Se siente identificado y comprometido con la empresa KONECTA?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
	TA(X) TD()

20. ¿Considera que la empresa KONECTA se identifica con los trabajadores ante alguna situación extrema?	SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 5: Incorporación del trabajador en un lugar adecuado	
Indicador 5.1: Integración de la empresa	
21. ¿Está de acuerdo con las actividades de integración que realiza la empresa KONECTA?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
22. ¿Cómo trabajador de la empresa, considera que su integración ha sido exitosa desde que incorporo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 5.2: Seguridad del trabajador	
23. ¿La empresa brinda implementos de seguridad a sus trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
24. ¿Cree usted que se encuentra dentro de un lugar seguro y adecuado para trabajar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 6: Evaluación de desempeño	
Indicador 6.1: Eficacia del trabajador	
25. ¿Considera que realiza un trabajo eficaz?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
26. ¿Logra cumplir los objetivos trazados dentro de su área de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 6.1: Eficiencia del trabajador	
27. ¿La evaluación de eficiencia del trabajador se realiza a todo el personal de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
28. ¿Los resultados de la evaluación del personal, son analizados y se toman en cuenta para la toma de decisiones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 7: Terminación de la relación laboral	

29. ¿La empresa cumple con la renovación de contrato en los tiempos correspondientes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
30. ¿Considera que la empresa está cumpliendo responsablemente con todo lo estipulado en su contrato?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 7.2: Reconocimiento de pago	
31. ¿El trabajador al culminar el contrato de trabajo con la empresa, recibe todos sus beneficios?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
32. ¿Está cumpliendo la empresa con la emisión de constancias de trabajo?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS:
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	
DIMENSIÓN 1: Conocimiento del trabajo	
Indicador 1.1: Experiencia	
33. ¿Los trabajadores de cada área cuentan con la experiencia requerida para realizar las funciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
34. ¿Consideran que la experiencia en un factor que ayuda en el desempeño laboral?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 1.2: Habilidad de trabajo	
35. ¿La empresa refuerza las habilidades de los trabajadores, con capacitaciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
36. ¿La empresa cuenta con trabajadores que cumplen con los requisitos suficientes para cubrir los puestos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 2: Relaciones con las personas	
Indicador 2.1: Comunicación	
37. ¿Existe una adecuada comunicación entre trabajadores y jefes de grupo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
38. ¿Cree usted que existe un adecuado clima laboral en la empresa?	TA(X) TD()

	SUGERENCIAS:
Indicador 2.2: Confianza	
39. ¿Considera usted que los jefes de grupos brindan confianza a sus trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
40. ¿El clima laboral en la empresa afianza las relaciones de confianza entre trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 3: Estabilidad emotiva	
Indicador 3.1: Socialización	
41. ¿Cree que en la empresa existe una correcta socialización entre trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
42. ¿Brinda la empresa charlas o capacitaciones de motivación para su personal?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 3.2: Empatía	
43. ¿La empresa muestra interés por el estado de ánimo de los trabajadores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
44. ¿Considera que la empatía es una habilidad que resalta en su personalidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 4: Capacidad de síntesis	
Indicador 4.1: Habilidad de análisis	
45. ¿Los trabajadores cuentan con iniciativa para proponer mejoras en su área?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
46. ¿Usted considera que los trabajadores de las distintas áreas poseen suficientes habilidades en los cargos que ocupan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
Indicador 4.2: Conocimiento de la realidad	
47. ¿La empresa considera su participación en reuniones para brindar	TA(X) TD()

soluciones de problemas o planteamiento de mejoras?	SUGERENCIAS:
48. ¿Piensa usted que sus propuestas de mejora son tomadas en cuenta por la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN 5: Capacidad analítica	
Indicador 5.1: Habilidad para procesar información	
49. ¿El trabajador cuenta con capacidad de toma decisión?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
50. ¿Considera que los colaboradores tienen habilidad de aprender rápidamente las tareas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: N° TD:
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	


 Mg. Jhonny Sánchez Colloso
 CLAD N° 16430

FIRMA DE EXPERTO

CLAD: 16430
 DNI: 42481217

Anexo 5: Carta de solicitud



“Año de la Universalización de la Salud”

Ciudad Universitaria, Diciembre del 2020

Lic.
JOSE MANUEL NIMA ADANAQUE

Líder de Operaciones.
KONECTA

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicito su apoyo para que nuestro(a) estudiante del IX Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.



Detalle datos de los estudiantes:

- Mesones Dávila Leslie Adriana, con DNI: 75545063
- Rojas Haya Edith Del Pilar, con DNI: 46882596

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestro(a) alumno(a) no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,



Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP DE Administración
Km3 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU
T. 074-481610 Anexo 6239
yicubasc@crece.uss.edu.pe

Anexo 6: Carta de Aceptación

Konecta

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chiclayo, 04 de Enero del 2021

Señora:

DRA. JANET ISABEL CUBAS CARRANZA

**Directora de la EAP de Administración de Facultad de ciencias
Empresariales. Universidad Señor de Sipan**

Referencia: Carta de Solicitud y Apoyo de Investigación

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo en atención del documento de referencia a aceptar a las Alumnas **Sra. Lesli Adriana Mesones Dávila** identificada con DNI 75545063 y la **Sra. Edith del Pilar Rojas Haya** identificada con DNI 46882596 de la Carrera de Administración de la Universidad Señor de Sipan del X ciclo, para realizar su proyecto y desarrollo del Informe de Investigación Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Konecta, Chiclayo - 2020-

Es propia la oportunidad para expresarle muestras de consideración y estima institucional.

Atentamente.


NIMA ADANAQUE JOSE MANUEL
Líder de Operaciones – Novistar Argentina
jmanca@per.arup@konecta.pe

Jose Manuel Nima Adanaque

Líder de Operaciones



Allus Spain SL Sucursal del Perú
Jr. Carabaya N° 933
LIMA PERÚ
VOIC: 1513781400

Anexo 7: Resolución de Trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1099-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de octubre de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0359-2020/FACEM-DA-USS de fecha 22/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 22/10/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del programa PAST, sesión "A" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales


MSc. Sandra Mary Guevara
SECRETARÍA ACADÉMICA (S)

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1099-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
1	ADRIANZEN TICLLA FELIX JOEL SILVA QUEA FERNANDO	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION EN LOS CLIENTES DE LA CMAC AREQUIPA-AGENCIA MOSHOQUEQUE- CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	ALARCON ALARCON WENDY PAMELA CARDENAS RAMIREZ JANNIRA JULEISY	LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO, CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	ASCENCIO JUAREZ LUISA ESMERALDA FERNANDEZ SUAREZ LESSLY JULIANA	COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CAJA SULLANA - OFICINA MOTUPE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	BARBOZA PAISIG WENDY ESTEFANI VILCHEZ BECERRA KARINA ESMERALDA	MARKETING DIGITAL PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN LA PICANTERIA MI DELFIN - CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	BONILLA PEÑA MARVIN MARTINEZ PARRAGUEZ MARILUZ STEFANI	EL PROCESO DE INVENTARIOS Y EL CONTROL DE LAS VENTAS ONLINE EN LAS TIENDAS TOPITOP, CHICLAYO, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	BUSTAMANTE SAYAVERDE WILDER IVAN LINARES PEREZ ALINA SELENIA	LOS PROCESOS DE COBRANZA Y LOS NIVELES DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA S.A.C. AGENCIA CHOTA 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	CHILCON MONTEZA MARILIN AZUCENA FLORES INOÑAN JULIO GIANPIER	EL TRABAJO REMOTO Y EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES DEL BCP, AGENCIA BALTA, CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	CIEZA ROMERO YULLISA DEL PILAR ROSILLO VARGAS OSCAR ROBERTO	EL DESEMPEÑO LABORAL Y LAS HABILIDADES BLANDAS EN LOS COLABORADORES DE LA CMAC TRUJILLO SA- AGENCIA MOSHOQUEQUE- CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	CORDOVA CERNA EVELIN LISBETH VASQUEZ LOPEZ JOHN CHRISTOPHER	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA INSIGHT PERÚ GROUP DE CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	CORRALES DIAZ MABEL GÁLVEZ LLATAS YESSICA KARINA	LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN Y EL PROCESO DE LAS VENTAS EN UNA EMPRESA EXPORTADORA , CHICLAYO- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	CUSTODIO MONTENEGRO ELIANA DEL ROCIO RAMIREZ GUTIERREZ ROSSY GRACIELA	EL DESEMPEÑO Y LA MOTIVACION LABORAL DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCION EDUCATIVA LUIS NEGREIROS VEGA, PÁTAPO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	DAMIAN DE LA CRUZ CARLOS ALBERTO DE LA CRUZ CAJO JUNIOR ESTANLYN	ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TÚCUME, 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	DE LA CRUZ GRANADOS NATALY STEPHANIE	ESTRATEGIAS DE VENTAS PARA CAPTAR NUEVOS CLIENTES EN LA EMPRESA NATALY'S CATERING & BUFFET, PICSÍ, CHICLAYO.2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1099-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
14	DEL AGUILA BERNAL LEONEL HUAMANCHUMO BANCES WILLIAN JOEL	MOTIVACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ENTEL PERU SA. REAL PLAZA ,CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	DELGADO GUEVARA GUISELA MARIMAR	EL MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LA VENTA DEL CAFE GRANO ORO EN LA COOPERATIVA AGRARIA SANTA ROSA L.T.D.A JAEN -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	DIEZ MARTINEZ LUISMIT JHORLEY SILVA SANCHEZ CRISTIAN ANDERSON	LA ROTACIÓN Y EL ABSENTISMO DE PERSONAL EN LA EMPRESA V.R SOLUTIONS SEDE CHICLAYO - 2020*	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	ESCRIBANO ESCRIBANO JHON CARLOS MOISES PEREZ PEREZ SEILY	LA GESTION EMPRESARIAL Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS , LIMA- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	FERNANDEZ REYES LUIS FERNANDO VELARDE CHUQUITUCTO LEYDI	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ATLANTICA S.R.L , CHICLAYO- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	FLORES QUISPE DEYSI ANALI IGNACIO DEL AGUILA ANGIELLA LIZBETH	GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA NEOTECK S.A.C CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	JARA CORTEZ LUIS MIGUEL VILLALOBOS CHAVEZ DE VASQUEZ ENEIDA JANET	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCION A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN LA VICTORIA - CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	LAM RAMIREZ ALEJANDRO ABRAHAM PAREDES MORALES LUCERO ANABELL	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DE LA EMPRESA KAR&MA SAC, CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	MEDINA FLORES FLOR MARIA SANCHEZ NEYRA JOSE WILSON	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	MEJIA CABRERA LORENA ELIZABETH TANTA LOZANO NILDER HECTOR	LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA QUAVII , CHIMBOTE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	MESONES DAVILA LESLI ADRIANA ROJAS HAYA EDITH DEL PILAR	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA ,CHICLAYO- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	POZO HUAMAN MILAGROS ISABEL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA, CHICLAYO-2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	ROJAS SAAVEDRA MONICA VANESSA YAJAHUANCA RODRIGUEZ DIANA KAROLINA	PROCESO DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TECNOLOGÍA ESPACIO Y CONFORT S.A.C.JAEN-2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1099-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
27	SUCLUPE LLONTOPO ROCY PAOLA TANTARICO HUANCAS MARLY JANET	MARKETING MIX PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ELECTRO ORIENTE S.A. AMAZONAS , CAJAMARCA,JAEN -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	TELLO JARAMILLO MAGGIE LIZBETH TORRES MENDOZA SANDRA JOSEFINA	MARKETING MIX PARA LA CAPTACIÓN DE NUEVOS CLIENTES EN HOTEL AMERICA CHICLAYO- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	VASQUEZ MONJA MARIA CECILIA	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA, CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	WILCAMANGO GAITAN LEYDI RUTH	LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA GARCIA IDROGO & ASOCIADOS E.I.R.L, CHICLAYO-2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	ZEÑA BANCES MARIA DEL PILAR	LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA MOTIVACION EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AGROVISION PERU SAC- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 8: Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1100-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de octubre de 2020

VISTO:

El oficio N0359-2020/FACEM-DA-USS de fecha 22/10/2020, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 22/10/2020, sobre la designación de Asesores de Tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto en la Resolución de Directorio N° 178-2020/PD-USS que aprueba la Directiva para el desarrollo de cursos de investigación 2020, y en uso de las atribuciones conferidas.

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR, como Asesores de tesis de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del programa PAST, sesión "A" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Núñez, a los docentes que se detallan en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(a)
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Escuela Académico Profesional de Administración
Mgo. Susana María Guzmán
Secretaria Académica (I)

Cc.: Escuela, archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1100 -FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	ASESOR
1	ADRIANZEN TICLLA FELIX JOEL SILVA QUEA FERNANDO	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION EN LOS CLIENTES DE LA CMAC AREQUIPA-AGENCIA MOSHOQUEQUE- CHICLAYO - 2020	DR. URBINA CARDENAS MAX FERNANDO
2	ALARCON ALARCON WENDY PAMELA CARDENAS RAMIREZ JANNIRA JULEISY	LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO, CHICLAYO-2020	MG. FALLA GOMEZ CAROLINA DE LOURDES
3	ASCENCIO JUAREZ LUISA ESMERALDA FERNANDEZ SUAREZ LESSLY JULIANA	COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CAJA SULLANA - OFICINA MOTUPE - 2020	MG. FALLA GOMEZ CAROLINA DE LOURDES
4	BARBOZA PAISIG WENDY ESTEFANI VILCHEZ BECERRA KARINA ESMERALDA	MARKETING DIGITAL PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN LA PICANTERIA MI DELFIN - CHICLAYO- 2020	MG. ANASTACIO VALLEJOS CARLA ARLEEN
5	BONILLA PEÑA MARVIN MARTINEZ PARRAGUEZ MARILUZ STEFANI	EL PROCESO DE INVENTARIOS Y EL CONTROL DE LAS VENTAS ONLINE EN LAS TIENDAS TOPITOP, CHICLAYO, 2020	MG. ANASTACIO VALLEJOS CARLA ARLEEN
6	BUSTAMANTE SAYAVERDE WILDER IVAN LINARES PEREZ ALINA SELENIA	LOS PROCESOS DE COBRANZA Y LOS NIVELES DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA S.A.C. AGENCIA CHOTA 2020	DRA. CUBAS CARRANZA JANET ISABEL
7	CHILCON MONTEZA MARILIN AZUCENA FLORES INOÑAN JULIO GIANPIER	EL TRABAJO REMOTO Y EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES DEL BCP, AGENCIA BALTA, CHICLAYO-2020	MG. GARCIA YOYERA ABRAHAM JOSE
8	CIEZA ROMERO YULLISA DEL PILAR ROSILLO VARGAS OSCAR ROBERTO	EL DESEMPEÑO LABORAL Y LAS HABILIDADES BLANDAS EN LOS COLABORADORES DE LA CMAC TRUJILLO SA- AGENCIA MOSHOQUEQUE- CHICLAYO -2020	DR. MEGO NUÑEZ ONESIMO
9	CORDOVA CERNA EVELIN LISBETH VASQUEZ LOPEZ JOHN CHRISTOPHER	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA INSIGHT PERU GROUP DE CHICLAYO-2020	DR. URBINA CARDENAS MAX FERNANDO
10	CORRALES DIAZ MABEL GALVEZ LLATAS YESSICA KARINA	LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN Y EL PROCESO DE LAS VENTAS EN UNA EMPRESA EXPORTADORA , CHICLAYO- 2020	MG. RODRIGUEZ KONG JOSE ARTURO
11	CUSTODIO MONTENEGRO ELIANA DEL ROCIO RAMIREZ GUTIERREZ ROSSY GRACIELA	EL DESEMPEÑO Y LA MOTIVACION LABORAL DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCION EDUCATIVA LUIS NEGREIROS VEGA, PÁTAPO - 2020	DR. MEGO NUÑEZ ONESIMO
12	DAMIAN DE LA CRUZ CARLOS ALBERTO DE LA CRUZ CAJO JUNIOR ESTANLYN	ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUCUME, 2020.	DRA. CUBAS CARRANZA JANET ISABEL
13	DE LA CRUZ GRANADOS NATALY STEPHANIE	ESTRATEGIAS DE VENTAS PARA CAPTAR NUEVOS CLIENTES EN LA EMPRESA NATALY'S CATERING & BUFFET, PICS, CHICLAYO.2020	MG. ANASTACIO VALLEJOS CARLA ARLEEN

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1100 -FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	ASESOR
14	DEL AGUILA BERNAL LEONEL HUAMANCHUMO BANCES WILLIAN JOEL	MOTIVACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ENTEL PERU SA. REAL PLAZA ,CHICLAYO -2020	DR. MEGO NUÑEZ ONESIMO
15	DELGADO GUEVARA GUISELA MARIMAR	EL MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LA VENTA DEL CAFE GRANO ORO EN LA COOPERATIVA AGRARIA SANTA ROSA L.T.D.A JAEN -2020	MG. ANASTACIO VALLEJOS CARLA ARLEEN
16	DIEZ MARTINEZ LUISMIT JHORLEY SILVA SANCHEZ CRISTIAN ANDERSON	LA ROTACIÓN Y EL ABSENTISMO DE PERSONAL EN LA EMPRESA V.R SOLUTIONS SEDE CHICLAYO -2020*	DR. MEGO NUÑEZ ONESIMO
17	ESCRIBANO ESCRIBANO JHON CARLOS MOISES PEREZ PEREZ SEILY	LA GESTION EMPRESARIAL Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES EN LA EMPRESA SEMPE REPARACIONES & SERVICIOS , LIMA- 2020	DR. URBINA CARDENAS MAX FERNANDO
18	FERNANDEZ REYES LUIS FERNANDO VELARDE CHUQUITUCTO LEYDI	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ATLANTICA S.R.L , CHICLAYO- 2020	MG. FALLA GOMEZ CAROLINA DE LOURDES
19	FLORES QUISPE DEYSI ANALI IGNACIO DEL AGUILA ANGIELLA LIZBETH	GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA NEOTECK S.A.C CHICLAYO 2020	DR. MEGO NUÑEZ ONESIMO
20	JARA CORTEZ LUIS MIGUEL VILLALOBOS CHAVEZ DE VASQUEZ ENEIDA JANET	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCION A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN LA VICTORIA - CHICLAYO 2020	DR. URBINA CARDENAS MAX FERNANDO
21	LAM RAMIREZ ALEJANDRO ABRAHAM PAREDES MORALES LUCERO ANABELL	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DE LA EMPRESA KAR&MA SAC, CHICLAYO - 2020	MG. ANASTACIO VALLEJOS CARLA ARLEEN
22	MEDINA FLORES FLOR MARIA SANCHEZ NEYRA JOSE WILSON	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE - 2020	DR. MEGO NUÑEZ ONESIMO
23	MEJIA CABRERA LORENA ELIZABETH TANTA LOZANO NILDER HECTOR	LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA EMPRESA QUAVII , CHIMBOTE - 2020	DR. URBINA CARDENAS MAX FERNANDO
24	MESONES DAVILA LESLI ADRIANA ROJAS HAYA EDITH DEL PILAR	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA ,CHICLAYO- 2020	MG. FALLA GOMEZ CAROLINA DE LOURDES
25	POZO HUAMAN MILAGROS ISABEL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA, CHICLAYO-2020.	MG. FALLA GOMEZ CAROLINA DE LOURDES

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1100 -FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	ASESOR
26	ROJAS SAAVEDRA MONICA VANESSA YAJAHUANCA RODRIGUEZ DIANA KAROLINA	PROCESO DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TECNOLOGIA ESPACIO Y CONFORT S.A.C.JAEN-2020.	MG. FALLA GOMEZ CAROLINA DE LOURDES
27	SUCLUPE LLONTOP ROCY PAOLA TANTARICO HUANCAS MARLY JANET	MARKETING MIX PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ELECTRO ORIENTE S.A AMAZONAS , CAJAMARCA,JAEN - 2020	MG. ANASTACIO VALLEJOS CARLA ARLEEN
28	TELLO JARAMILLO MAGGIE LIBETH TORRES MENDOZA SANDRA JOSEFINA	MARKETING MIX PARA LA CAPTACIÓN DE NUEVOS CLIENTES EN HOTEL AMERICA CHICLAYO- 2020	MG. ANASTACIO VALLEJOS CARLA ARLEEN
29	VASQUEZ MONJA MARIA CECILIA	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA, CHICLAYO- 2020	DR. MEGO NUÑEZ ONESIMO
30	WILCAMANGO GAITAN LEYDI RUTH	LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA GARCIA IDROGO & ASOCIADOS E.I.R.L. CHICLAYO-2020.	DR. MEGO NUÑEZ ONESIMO
31	ZEÑA BANCES MARIA DEL PILAR	LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA MOTIVACION EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AGROVISION PERU SAC- 2020	MG. GARCIA YOYERA ABRAHAM JOSE

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 9: Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 02 de Junio de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-



Los suscritos:

MESONES DÁVILA LESLI ADRIANA, con DNI 75545063, y ROJAS HAYA EDITH DEL PILAR, con DNI 46882596.

En nuestra calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO – 2020** presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciatura, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
MESONES DÁVILA LESLI ADRIANA	75545063	
ROJAS HAYA EDITH DEL PILAR	46882596	

Anexo 10: Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Mesones Dávila Lesli Adriana

Apellidos y nombres

75545063

219103617

Virtual

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Rojas Haya Edith del Pilar

Apellidos y nombres

46882596

2191803742

Virtual

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Konecta, Chiclayo - 2020.

La misma que presento para optar el título de:

Licenciado en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Mesones Dávila Lesli Adriana

DNI N° 75545063



Rojas Haya Edith del Pilar

DNI N° 46882596



Anexo 11: Acta de originalidad de Informe de Investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0927-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, Mesones Dávila, Lesli Adriana y Rojas Haya, Edith del Pilar, con su tesis Titulada **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO – 2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 08 de febrero de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. G. Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Anexo 12: Turniting

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU
RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABOR
AL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMP
RESA**

AUTOR

Lesli Adriana Mesones Dávila

RECuento DE PALABRAS

20981 Words

RECuento DE CARACTERES

110627 Characters

RECuento DE PÁGINAS

109 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.2MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 8, 2023 2:48 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 8, 2023 2:49 PM GMT-5

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

