



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MÁRKETING ESTRATÉGICO

TESIS:

RELACIÓN ENTRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
MINERA BATEAS S.A.C. AREQUIPA, 2018.

PRESENTADA POR:

BACH. GUILLERMO ALEJANDRO BEGAZO GARCÍA

ASESOR

MGR. NAKADAY IRAZEMA VARGAS TORRES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MÁRKETING ESTRATÉGICO

MOQUEGUA – PERÚ

2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

PAGINA DE JURADO	ii
MIEMBROS DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
INDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRAFICAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Descripción de la realidad.....	13
1.2. Definición del problema.....	15
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación	16
1.5. Variables	17
1.6. Operacionalización de variables	18
1.7. Hipótesis de la Investigación	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Marco conceptual.....	38
CAPÍTULO III. MÉTODO.....	40
3.1. Tipo de investigación.....	40
3.2. Diseño de investigación	40
3.3. Población y muestra.....	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos	42
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	45
4.1. Presentación de resultados por variables	46
4.1.1. Variable: Gestión de Talento Humano.....	46
4.1.2. Variable: Desempeño laboral.....	59
4.2. Contrastación de hipótesis	72

4.2.1. Prueba de Hipótesis General	72
4.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 1	73
4.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 2	74
4.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 3	75
4.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 4	76
4.3. Discusión de resultados.....	77
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
5.1. Conclusiones	78
5.2. Recomendaciones	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	86
Anexo 1. Matriz de Consistencia	87
Anexo 2. Cuestionario para la medición de la Gestión de Talento Humano y Desempeño laboral	88
Anexo 3. Unidad de Estudio	89
Anexo 4. Validación del Instrumento	90
Anexo 5. Base de datos: Gestión del talento humano	93
Anexo 6. Base de datos: Desempeño laboral	94

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de la variable Gestión de talento humano... 18	18
Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la variable Desempeño Laboral..... 18	18
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento de Gestión de talento..... 43	43
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral..... 43	43
Tabla 5. Distribución de la variable: Gestión de Talento Humano..... 46	46
Tabla 6. Distribución de la dimensión Conocimiento..... 47	47
Tabla 7. Distribución de la dimensión Conocimiento por pregunta 48	48
Tabla 8. Distribución de la dimensión Habilidades 50	50
Tabla 9. Distribución de la dimensión Habilidades por pregunta 51	51
Tabla 10. Distribución de la dimensión Motivación 53	53
Tabla 11. Distribución de la dimensión Motivación por pregunta..... 54	54
Tabla 12. Distribución de la dimensión Actitudes 56	56
Tabla 13. Distribución de la dimensión Actitudes por pregunta..... 57	57
Tabla 14. Distribución de la variable: Desempeño Laboral..... 59	59
Tabla 15. Distribución de la dimensión Cumplimiento de objetivos..... 60	60
Tabla 16. Distribución de la dimensión Cumplimiento de objetivos por pregunta 61	61
Tabla 17. Distribución de la dimensión Calidad y conocimiento en el trabajo 63	63
Tabla 18. Distribución de la dimensión Calidad y conocimiento en el trabajo por pregunta..... 64	64
Tabla 19. Distribución de la dimensión Disciplina y superación personal 66	66
Tabla 20. Distribución de la dimensión Disciplina y superación personal por pregunta..... 67	67
Tabla 21. Distribución de la dimensión Iniciativa y creatividad 69	69
Tabla 22. Distribución de la dimensión: Iniciativa y creatividad por pregunta 70	70
Tabla 23. Correlación entre Talento humano y Desempeño laboral..... 72	72
Tabla 24. Correlación entre Talento humano y Cumplimiento de objetivos 73	73
Tabla 25. Correlación entre Talento humano y Calidad y conocimiento del trabajo 74	74
Tabla 26. Correlación entre Talento humano y Disciplina y superación personal 75	75
Tabla 27. Correlación entre Talento humano y la Iniciativa y creatividad 76	76

ÍNDICE DE GRAFICAS

Gráfica N° 1. Distribución de la variable: Gestión de Talento Humano	46
Gráfica N° 2. Distribución de la dimensión Conocimiento	47
Gráfica N° 3. Distribución de la dimensión Conocimiento por pregunta	48
Gráfica N° 4. Distribución de la dimensión Habilidades	50
Gráfica N° 5. Distribución de la dimensión Habilidades por pregunta	51
Gráfica N° 6. Distribución de la dimensión Motivación	53
Gráfica N° 7. Distribución de la dimensión Motivación por pregunta	54
Gráfica N° 8. Distribución de la dimensión Actitudes.....	56
Gráfica N° 9. Distribución de la dimensión Actitudes por pregunta	57
Gráfica N° 10. Distribución de la variable: Desempeño Laboral	59
Gráfica N° 11. Distribución de la dimensión Cumplimiento de objetivos	60
Gráfica N° 12. Distribución de la dimensión Cumplimiento de objetivos por pregunta.....	61
Gráfica N° 13. Distribución de la dimensión Calidad y conocimiento en el trabajo	63
Gráfica N° 14. Distribución de la dimensión Calidad y conocimiento en el trabajo por pregunta	64
Gráfica N° 15. Distribución de la dimensión Disciplina y superación personal... 66	
Gráfica N° 16. Distribución de la dimensión Disciplina y superación personal por pregunta.....	67
Gráfica N° 17. Distribución de la dimensión Iniciativa y creatividad	69
Gráfica N° 18. Distribución de la dimensión: Iniciativa y creatividad por pregunta	70

RESUMEN

Se realizó la investigación respecto a: Relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral como unidad de estudio se consideró a los colaboradores del área logística de la empresa minera Bateas S.A.C. Arequipa- 2018, tuvo como objetivo principal; determinar la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018, el tipo de investigación corresponde a correlacional y según su alcance temporal, fue de tipo transversal o transeccional, tuvo como diseño no experimental.

La población o universo de interés de esta investigación, estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa minera Bateas S.A.C., para la recolección de información de las variables gestión de talento humano y desempeño laboral se utilizó el cuestionario que está conformado por 22 preguntas en la escala de Likert (Siempre, a veces, nunca). Los cuestionarios permitieron obtener información referente de la gestión del talento humano y el desempeño laboral, así como también de sus dimensiones, cuyos datos se presentan a través de una estadística de tipo descriptiva. A través de la estadística inferencial se logro determinar que existe una relación significativa y directa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018, justificado por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.860 con una tendencia de muy buena a perfecta.

Finalmente, se concluye que el talento humano contribuye significativamente con el cumplimiento de los objetivos y tareas del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Palabras claves: Talento, humano, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The research was carried out regarding: Relationship between human talent management and work performance as a study unit, collaborators in the logistics area of the mining company Bateas S.A.C. Arequipa- 2018, had as its main objective; determine the relationship between human talent management and the work performance of the employees in the logistics area of the company Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018, the type of research corresponds to correlational and according to its temporal scope, it was transversal or transectional, it had as non-experimental design.

The population or universe of interest of this research, was made up of 35 workers from the Bateas SAC mining company, for the collection of information on the variables of human talent management and work performance, the questionnaire was used, which is made up of 22 questions on the scale of Likert (Always, sometimes, never). The questionnaires allowed obtaining information regarding the management of human talent and work performance, as well as its dimensions, whose data are presented through a statistic of descriptive type. Through inferential statistics, it was possible to determine that there is a significant and direct relationship between the management of human talent and the work performance of personnel in the logistics area of the company Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018, justified by a Spearman correlation coefficient of 0.860 with a trend from very good to perfect.

Finally, it is concluded that human talent contributes significantly to the fulfillment of the objectives and tasks of the personnel of the logistics area of the company Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Keywords: Human talent, Work performance.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de indagación es denominado: Relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MINERA BATEAS S.A.C. AREQUIPA, 2018 se realizó con fines académicos, el objetivo general del presente trabajo es determinar la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

El problema general es ¿Cómo es la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018?

El desarrollo de la investigación se compone de cinco capítulos, los cuales son:

En el Capítulo I, se planteó el problema de la averiguación: se destacó la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, consecutivamente la definición del problema, por siguiente la formulación del objetivo general y sus objetivos específicos así mismo, la operacionalización de las variables finalmente, la formulación de las hipótesis de la investigación.

En el Capítulo II, contiene el marco teórico: se incluyó teorías de distintos autores de acuerdo a las variables a analizar, éstas desde el punto internacional y nacional relacionado a la investigación; así mismo, las bases teóricas que con las teorías y modelos sirvió para sostener cada variable y el marco conceptual donde se describe los conceptos de las variables y sus dimensiones.

En el Capítulo III, método: en el capítulo en mención se desarrolló el tipo de investigación, por siguiente su diseño de investigación, también se estableció la población y su muestra, así mismo, se precisó las técnicas de recolección de datos, su validez y fiabilidad de los instrumentos y por último, las técnicas de procesamiento y análisis de los datos.

En el Capítulo IV, presentación y análisis de los resultados: se efectuó la demostración de los resultados por cada variable y dimensiones con sus respectivas tablas de frecuencias, gráficos y sus análisis e interpretaciones; igualmente, la contrastación de hipótesis general y sus hipótesis específicas, el cual incluye la prueba de normalidad.

En el Capítulo V, conclusiones y recomendaciones; se mostraran las conclusiones de la averiguación y así mismo, las recomendaciones a raíz de los resultados obtenidos y las acotaciones para lograr una mejor relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa minera.

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad

Desde los primeros momentos de creación de múltiples empresas en todo el mundo, específicamente las privadas, con el pasar del tiempo se han suscitado diversos problemas en cuanto a la administración de talento humano, ya que este indicador está influenciado por el desempeño laboral del colaborador, así mismo influye en el desarrollo o deficiencias de la empresa, sabiendo que el recurso humano es indispensable en las empresas.

La problemática en Minera Bateas S.A.C. específicamente en el área de Logística se da por la resistencia al cambio de algunos trabajadores ya que la empresa ha creado e implementado tecnología para mejorar su producción, es decir cuando tienen la oportunidad de ascender de cargos o se les asigna tareas que amerita mayor responsabilidad a los que ellos están acostumbrados, en ese momento recién se preocupan en adquirir capacitaciones para poder mantenerse en el cargo. Es cuando los colaboradores adquieren conocimientos que nunca antes han tenido.

Este problema se da en algunos casos en colaboradores que tienen una determinada edad donde se muestran reacios al cambio, ya que no todos ellos poseen las mismas capacidades en cuanto a la utilización de la tecnología para ejecutar eficientemente sus actividades en el centro laboral, así mismo no tienen un comportamiento eficiente para obtener un mejor desarrollo

emocional, acumular y aprovechar de la mejor forma sus instrucciones.

Así mismo, existen colaboradores laborando en la empresa más de cinco años en el mismo puesto y que estos se han mantenido en sus cargos de trabajo por la destreza en sus funciones que ejecutan y capacidad de gestionen las labores encomendadas por el empleador. En la empresa Minera Bateas S.A.C el problema del talento humano es que algunos colaboradores que cuentan con poco conocimiento respecto a nuevas propuestas que se puedan plantear, esto puede ser ocasionado por escasas habilidades que ellos demuestran, como por ejemplo las capacidades de crear e innovar. Por otro lado, también se ha observado que su motivación no es tan alta, esto conlleva a un problema grave al nivel de producción y desempeño laboral.

Cabe mencionar que algunos de los trabajadores que lleva más de 5 años de antigüedad laborando en la organización, se niegan a la adaptación de nuevas estrategias de gestión debido a que creen que así seguirá siendo mejor para el crecimiento de la empresa así mismo esto influye en el desempeño laboral, sin embargo, no toman en cuenta que la innovación puede llevar al cumplimiento de objetivos importantes para la empresa.

El desempeño laboral ha mostrado problemas en el cumplimiento de las normas impuestas por la empresa, como por ejemplo la asistencia y puntualidad en sus labores, el esfuerzo que demuestran en obtener mejores resultados en su trabajo no es reflejado continuamente, esto es ocasionado por la falta de motivación y capacitaciones que no reciben los trabajadores de la empresa, así mismo se da por la diferenciada remuneración económica a trabajadores que cumplen las mismas responsabilidades, en el mismo ambiente laboral.

1.2. Definición del problema

Problema General

¿Cómo es la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre gestión del talento humano y el cumplimiento de los objetivos y tareas del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018?
- ¿Cuál es la relación entre gestión del talento humano y la calidad y conocimiento en el trabajo del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018?
- ¿Cuál es la relación entre gestión del talento humano y la disciplina y superación personal del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018?
- ¿Cuál es la relación entre gestión del talento humano y la iniciativa y creatividad del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Objetivos Específicos

- Analizar la relación entre gestión del talento humano y el cumplimiento de objetivos del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas

S.A.C. Arequipa-2018.

- Describir la relación entre gestión del talento humano y la calidad y conocimiento del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.
- Describir la relación entre gestión del talento humano y la disciplina y superación personal del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.
- Analizar la relación entre gestión del talento humano y la iniciativa y creatividad del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

La presente investigación se justifica a través del lograr analizar la relación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. De igual manera se determina justificación teórica, práctica, y metodológica que se detallan a continuación:

La fundamentación teórica tiene importancia porque permitió la revisión bibliografía de las variables: gestión de talento humano y el desempeño laboral en la empresa minera Bateas S.A.C. con la finalidad de comparar la teoría de las variables. Así mismo se aseguró la validez de las teorías de diferentes autores, tomando en cuenta los resultados obtenidos se pretende demostrar el tipo de relación entre ambas variables.

La investigación es práctica porque tiene disposición a corregir las dificultades que afectan la gestión del trabajo administrativo de la capacidad humana y el desempeño laboral en la empresa, igualmente servir como guía y contribuir en la mejora de las variables de investigación al interno de la empresa.

Tiene importancia metodológica porque se utilizó instrumentos necesarios para las variables gestión de talento humano y desempeño laboral, la cuales se elaboraron en función del objetivo general y específicos. Por consiguiente, su validación y fiabilidad servirán como instrumento para futuras investigaciones.

A través de planes estratégicos que sirvan como guía para solucionar y mejorar una determinada área, así mismo se utilizara para precisar, analizar y determinar las apreciaciones que tienen los colaboradores de la empresa.

1.5. Variables

Variable independiente: Gestión del talento humano

Según (Chiavenato, 2009) está referida a la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Según (Pernia & Carrera, 2014), definen el desempeño como la eficacia del personal, la cual es necesaria para el cumplimiento de objetivos de la organización, el individuo se desempeña con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de sus funciones, comportamiento y resultados.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1.
Dimensiones e indicadores de la variable Gestión de talento humano.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión del Talento Humano	Conocimiento	Lecciones aprendidas	1	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
		Ideas propuestas	2-3	
		Productos de información	4	
	Habilidades	Capacidad del conocimiento	5	
		Crear	6	
		Innovar	7	
	Motivación	Producción laboral	8	
		Participación laboral	9	
		Incentivo salarial	10	
	Actitudes	Alcanzar metas	11	
		Asumir riesgos	12	
		Logros	13	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.
Dimensiones e indicadores de la variable Desempeño Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño Laboral	Cumplimiento de objetivos	Cumplimiento de los objetivos	1	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
		Cumplimiento de las funciones	2	
	Calidad y conocimiento en el trabajo	Esmero y limpieza	3	
		Exactitud en el trabajo realizado	4	
		Conocimientos necesarios	5	
	Disciplina y Superación personal	Asistencia y puntualidad	6	
		Cumplimiento de las normas disciplinarias	7	
	Iniciativa y creatividad	Capacidad para prever soluciones novedosas	8	
		Capacidad de trabajo adicional	9	

Fuente: Elaboración propia

1.7. Hipótesis de la Investigación

Hipótesis general

H_0 : No existe relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_1 : Existe relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Hipótesis específicas

H_0 : No existe relación entre gestión del talento humano y el cumplimiento de los objetivos del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_1 : Existe relación entre gestión del talento humano y el cumplimiento de los objetivos del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_0 : No existe relación entre gestión del talento humano y la calidad y conocimiento en el trabajo del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_1 : Existe relación entre gestión del talento humano y la calidad y conocimiento en el trabajo del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_0 : No existe relación entre gestión del talento humano y la disciplina y superación personal del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_1 : Existe relación entre gestión del talento humano y la disciplina y superación personal del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_0 : No existe relación entre gestión del talento humano y la iniciativa y creatividad del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_1 : Existe relación entre gestión del talento humano y la iniciativa y creatividad del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Para un mejor análisis y notabilidad de las variables de investigación, se plasmó una búsqueda y selección de información internacional nacional y local que se exponen a continuación:

Internacionales

Mariñez (2013) en su investigación *“Tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el desempeño organizacional, relacionado con temas políticos y medios utilizados en organizaciones independientes en la región suroeste de la Republica Dominicana”*, su objetivo principal fue analizar las tendencias y perspectivas de la gestión humana en relación con las políticas medios utilizadas en la empresas en la Republica Dominicana. El diseño de la investigación es de enfoque práctico, de forma descriptivo y tipo transversal - descriptiva, estuvo conformada por una muestra de 89 integrantes de recursos humanos. Se llegó a la conclusión que la gestión humana y el triunfo organizativo en las organizaciones se debe determinar cimientos que se basen en retos que desafían las empresas. Las representaciones de la gestión humana de las compañías se desenvuelven con un horizonte de estandarización tanto en entidades públicas como privadas, con un transcendental activo en la empresa.

Lugsha (2011) en su investigación para optar el grado de Licenciatura en Ingeniería en Organización de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, presenta la tesis de título “*Sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa Tierra Linda del Cantón Pillaro*”, donde el objetivo general es contar con un proceso de evaluación del desempeño que determine las actividades a desarrollarse en el área de Talento Humano, enfocados al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se detalla el enfoque y tipos de investigación en el que se fundamenta este trabajo al igual que la metodología utilizada en la investigación, a través de cuestionario cuantitativo a los clientes internos y externos de la organización. Se obtuvo una presentación y tabulación de resultados sobre el análisis de los datos obtenidos fueron significativos y fiables eso permiten prevalecer los factores más determinantes en la obtención de información

Nacionales

Tataje (2015) en su estudio de investigación “*Gestión del talento humano y el clima laboral en el área de sistemas del Ministerio Público Fiscalía de la Nación-Lima 2015*”, tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el talento humano y el clima laboral existe una incidencia positiva en el área indicada, el diseño de investigación fue no experimental correlacional transversal el muestreo utilizado fue no probalístico de tipo censal con un capacidad de muestra de 64 colaboradores. El método de la presente investigación fue hipotético deductivo, se aplicó la técnica de la encuesta y los instrumentos aplicados fueron los cuestionarios. Se utilizó el análisis de información mediante el proceso y análisis estadístico se realizó utilizando el software SPSS v21.

Cárdenas (2015) en su tesis “*Servicio de agua potable y relación con el desempeño laboral en la jurisdicción del distrito de Miraflores 2015*” nos dice que la calidad del servicio y el desempeño laboral no es la adecuada ya que se realizó encuestas aleatorias a los contribuyentes en dicho distrito en los

meses de abril y mayo del 2015. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo específico determinar la relación entre el servicio en la calidad y del desempeño laboral, habiendo obtenido para el estudio de investigación un resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.741, el cual presenta un nivel de correlación alto. En tal sentido se debe mejorar el proceso de los resultados de la gestión en cuanto a recursos humanos en dicha entidad.

Locales

Mamani (2019) en su tesis: *“Relación de Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Tobiano E.I.R.L. en Arequipa 2018”*, para optar al grado de Ingeniero Industrial de la Universidad Continental en Arequipa. El estudio tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre el área de gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tobiano E.I.R.L. Arequipa 2018. La investigación fue realizada con un diseño de tipo no experimental-transaccional y cuantitativo. La técnica utilizada para recolectar la información fue la encuesta a través de un cuestionario a una muestra de 50 trabajadores de la empresa. Se utilizó el coeficiente de Pearson para determinar la relación entre gestión de talento humano y desempeño laboral, donde un 0.69 fue el resultado obtenido, el cual señala una correlación positiva moderada, con una significancia 0.00 que siendo menor a 0.05; por lo que llevo a aceptar la hipótesis de que si existe una relación entre la gestión del talento humano y la variable desempeño laboral.

Centeno (2018) en su trabajo de investigación titulado: *“Programa de mejora de gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa 2018”*, para optar el grado de Magister de la Universidad San Agustín en Arequipa. Se tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad distrital de José Luis

Bustamante y Rivero de Arequipa 2018. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional con un diseño no experimental, se utilizó una muestra de tipo no probabilística constituida por el total de los trabajadores que eran 58, para la recolección de la información se usó la encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario para ambas variables en estudio. Los datos obtenidos fueron procesados y presentados a través de cuadros y graficas estadísticas, a su vez que se utilizó el SPSS para realizar el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión Del Talento Humano

Según Vásquez (2017) define como una actividad relacionada con el personal de la empresa, comprendiendo dicha acción del departamento de recursos humanos. De tal forma cabe indicar que una empresa de consultoría también deberá contener esta área, entre otras.

La estrategia empleada de índole empresarial hace hincapié a las relaciones colectivas e individuales, donde están comprendidos los directivos y colaboradores de la organización. Del mismo modo la GTH señala que mediante la designación de funciones encomendado por los jefes de área, es donde se ejecuta la acción de una orden y/o mandato y de esta forma se ejecuta la participación activa de todos los que integran, como son los colaboradores de la empresa.

Por otra parte el fin primordial es promover relaciones de cooperación entre directivos y trabajadores, y de esta forma se estaría evitando las frecuentes hostilidades de un rango jerárquico a lo tradicional. Por lo tanto si la GTH marcha correctamente, entonces los trabajadores se comprometerán con la ejecución de la perspectiva de la empresa permitiendo una adaptación rápida al cambio del mercado.

Dimensiones de la gestión del talento humano

A. Conocimiento

Para Chiavenato (2015) citado en Del Castillo (2017) esta concepción es el conjunto de nociones, significaciones, vivencias y estudios que un dirigente posee en relación a su especialidad. Ya que este factor resulta cambiante a razón de sus variaciones e innovaciones ocurridas mayormente, el administrador está en el deber de emplearlo y modificarlo seguidamente.

Referida también como técnica de gran potencia a fin de innovar el entorno a razón de los adelantos y tecnologías avanzadas de información. Entonces, compone un factor fundamental en la economía de la información implicando el uso de medios para su elaboración.

- **Lecciones aprendidas**

Alles, M. (2012) señala que el talento humano se considera como un recurso para la organización, donde es dificultoso administrarlo por que manifiestan emociones y/o sentimientos.

Es decir, realizar la gestión de Recursos Humanos no es tarea fácil, puesto que no se podrá resolver en su totalidad las necesidades del trabajador, por lo que el diseño del subsistema de gestión no se encuentra al alcance de las funciones de un jefe, así sea un libro comprendiendo dichas acciones. Considerándose como una tarea titánica que hasta el momento no se ha podido resolver. Sin embargo, las actividades de nuestro trabajo han hecho que se recopile enseñanzas, y de esta manera se engrandece nuestra base de lecciones aprendidas.

- **Ideas propuestas**

Leonard (2014) argumenta que los trabajadores deben ser partícipes de las reuniones donde se explica el funcionamiento integral de la organización, de esta forma se estaría direccionando al compromiso con

la empresa por parte de los colaboradores, por la que resulta una mejora en los resultados de la organización.

López (2012) señala que la administración de carácter participativo se origina de la integración de los colaboradores en un proceso de toma de decisiones de la respectiva organización. Así mismo, desde el punto de vista empresarial el empresario promueve la participación de los colaboradores a medida del tiempo que se visualiza esta motivación tendrá resultados positivos en una creciente productividad para la organización.

En la misma línea la gestión participativa presume resolver las necesidades de autorrealización de cada uno de los colaboradores como también la capacidad de resolver los problemas presentando dentro de la empresa. Sin embargo, emplear una estrategia de desarrollo mediante la participación de los trabajadores no implica que se realice la designación de problemas a los mismos, sino más bien hacer partícipes en este tipo de solución cumpliendo con los siguientes mecanismos administrativos tales como: a) identificar, b) analizar, c) solucionar problemas; lo cual impiden cumplir con los objetivos empresariales.

- **Productos de información**

Martin (2014) señala que los clientes se comprenden como productos de información convirtiéndose como el pilar fundamental de un negocio que mediante sus deseos, necesidades nosotros como empresa estamos en la obligación de prestar un excelente servicio y otorgar un producto de calidad. Así mismo las distintas empresas integran a su gestión la satisfacción de sus clientes y/o usuarios finales por medio de estrategias midiendo su grado de satisfacción.

B. Habilidades

Para Robbins (2004) citado en Del castillo (2017) la habilidad: es el espacio con el que cuenta un sujeto para ejecutar diversas actividades de su labor”, entonces, significa una apreciación restaurada respecto a las acciones de alguien. Fundamentalmente, se consideran: habilidades intelectuales y físicas, donde, cada individuo contribuye determinadas habilidades a la institución, considerándose esta el motivo primordial de su aprobación para el desempeño en las empresas; ya que estas destrezas influyen sobre el desempeño laboral; estableciendo indicadores de categoría en referencia a dimensiones internas de la dirección de talento humano.

- **Capacidad del conocimiento**

Córdoba (2018) Señala las distintas capacidades respecto al conocimiento tales como:

Autoconfianza: Se refiere a la decisión para sí mismo, por ejemplo; las personas atrevidas son consideradas dentro de esta definición. Así mismo están relacionadas con la autoeficacia y su respectiva autoestima lo cual las mismas deberán tener un control de estas emociones porque a medida que pase el tiempo se convertirá en algo negativo.

Creatividad: Se considera como la capacidad de crear e inventar nuevas situaciones de conocimiento de esta forma se visualiza a la realidad de diferente manera, así mismo cuando exista problemas entonces estas personas innovaran posibles alternativas de carácter solucionario para la problemática presentada.

Empatía: Se refiere a la percepción entre los compañeros de trabajos, tal como: la comprensión interpersonal considerándose como una acción primordial en un grupo de trabajo donde se puede tomar decisiones tomando en cuenta los efectos de las mismas respecto a relaciones personales entre compañeros de trabajo.

Destreza para comunicar: las persona que tienen el don de iniciar una comunicación, tienen la facilidad de comunicarse con diferentes grupo sociales donde se les puede entender y así mismo entiende de la conversación.

Trabajo en equipo: Se refiere a las interacciones entre seres humanos, de esta forma se da la importancia de las opiniones manifestadas de los demás, como también la colaboración de un ambiente amical entre los colaboradores.

Iniciativa: Se refiere al compromiso del trabajador en sus funciones realizadas.

Tolerancia a la frustración: Se refiere a la habilidad de contrarrestar las molestias presentadas considerándose como seres humanos flexibles, racionales y pacientes.

Flexibilidad: Son consideradas a las personas que se adaptan rápidamente a los cambios organizacionales donde muestran flexibilidad a los diferentes cambios ocasionados.

C. Motivación

Robbins y Coulter (2004) citado en Del Carpio (2017) Nos dice que representa una dificultad por lo que los sistemas investigan posibles soluciones. Galicia (2010) dice que la motivación propia es representada como el impulso de inicio, orientación que mantiene las acciones y la conducta de los trabajadores, respecto a los propósitos o fines que persigue la empresa”. Este término también es conceptualizado como procedimientos pertenecientes a la fuerza, orientación y constancia del personaje para obtener sus objetivos”. Por tanto, este factor pertenece a los indicadores esenciales para la administración de talento humano, por lo que son dirigidos hacia la

consecución de los requerimientos de los individuos a fin de que logren sus metas, y mantengan un comportamiento adecuado en su centro laboral, pero más importante, que muestren actitudes positivas sobre sus labores.

- **Productividad laboral**

Ponce, P. (2014) define como la producción entre lo alto y bajo en un determinado tiempo, así mismo esta se mide en valores físicos y/o valores monetarios de los distintos productos o prestación de servicios. Dentro del contexto de la economía hace mención que los salarios deberán estar acorde con la productividad del colaborador. Sin embargo, en caso que los incrementos a su sueldo este por encima de lo producido entonces, se estaría generando pérdidas por que se estaría originando alcanzar un nuevo costo. Solo se aplicara los incrementos salariales cuando exista una creciente tasa del salario mínimo por parte del Estado. De esta manera las empresas tienden a convertirse informales pro este incremento y estarían reduciendo costos.

- **Participación laboral**

Chiavenato, I.(2009) se refiere al intercambio de información entre el mismo contexto entre los colaboradores con el objetivo de ser transmitido dicha información mediante un sistema de signos y normas semánticas.

Pasos primordiales de la comunicación:

- a) Formar la comunicación
- b) Composición del mensaje
- c) Codificación del mensaje
- d) Transmisión
- e) Recepción
- f) Decodificación del mensaje
- g) Interpretación del mensaje

Así mismo existe otra clasificación de la comunicación tal como:

- Interna: Es la idea entre los colaboradores y gerencia y viceversa.
- Externa: Es la comunicación entre las diferentes áreas administrativas y operativas de una organización con los usuarios finales.

- **Incentivo salarial**

Llamados en términos particulares como recompensa específicamente en efectivo siendo factores para una creciente productividad. En la misma línea The Economist Intelligence Unit (EIU) “Motivating and Rewarding Managers”, nos señala la manera cómo motivan y realizan su respectiva compensación a los directivos por medio de resultados. Cabe indicar que las organizaciones líderes que apuntan al crecimiento empresarial ponen mucho énfasis en la motivación dirigida al personal humano de una organización y de esta manera se les atribuye un incentivo por el trabajo realizado convirtiéndose un factor clave para generar altos directivos, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de sus trabajadores por medio de las compensaciones e incentivos se estaría evaluando un alto rendimiento de su trabajo.

D. Actitudes

Según Chiavenato (2014) citado en Del Carpio (2014) nos indica que es un factor fundamental para el cumplimiento de metas, añadiendo un valor al trabajo, alcanzando excelencia en su trabajo final desarrollado. De esta forma se estaría formando la autorrealización del ser humano en cuanto a sus capacidades potenciales.

Para Robbins y Coulter (2004), se refiere al comportamiento del ser humano considerándose como juicios para ser evaluados donde puede resultar a favor o en contra sobre su pensamiento. Por ejemplo: opiniones de terceros.

- **Alcanzar metas**

Latorre, N. (2015) define como el resultado que se propuso en una persona donde realiza la imaginación, creación y planeación de la meta para ser logrado considerándose como un desarrollo terminado. Así mismo existen personas que se trazan un tiempo establecido para alcanzar los objetivos de la meta.

- **Asumir riesgos**

Los gerentes de la empresa tiene como función principal evitar el riesgo que se produzca cuya capacidad para asumir este tipo de situaciones es un mito, por otro lado la temeridad es enfrentada con los mecanismos de un negocio tal como: planificación y gestión.

Así mismo, se define al riesgo como la posibilidad de sufrir un daño, donde implicaría la inseguridad de nuestro accionar o sus efectos. Entonces, el empresario debe ceñirse a reducir el riesgo y el control de las inseguridades.

- **Logros**

En nuestra realidad la habilidad del trabajador como su competencia profesional se está convirtiendo en un pilar fundamental para el transcurso de selección de colaboradores de una organización. Entonces, las empresas buscan un personal calificado demostrando sus habilidades para desarrollar con eficiencia las tareas encomendadas.

2.2.2. Desempeño Laboral

Larico (2015) define al desempeño laboral como el rendimiento en la productividad de los colaboradores cuando realicen sus tareas y/o funciones de su respectivo cargo, de esta forma se demuestra la capacidad de trabajo del colaborador.

Por otro lado se considera como la utilidad positiva del desempeño atribuible respecto a sus capacidades de habilidad técnica, donde se

percibe la motivación del colaborador en sus horas de jornada con una comunicación constante, de esta manera se obtiene una relación más directa con el grupo de trabajo, así mismo con los jefes de área. En la misma línea define como la capacidad del colaborador en la resolución de problemas, desorganización del centro del trabajo, posibles conflicto entre compañeros de trabajo o jefes de área de la organización Alfaro, (2017).

Bautista (2017) indica que el desempeño laboral se puede visualizar en los resultados obtenidos de manera individual como también de forma grupal, de esta forma se mide el rendimiento del trabajo encomendado y su respectivo cumplimiento de metas determinadas.

En la misma línea se refiere a las habilidades y estrategias que comprende un trabajador en el progreso de sus funciones de trabajo, así mismo el trabajador estaría obteniendo conocimientos profesionales con el objetivo de alcanzar las metas de la organización. Por otra parte estudia el comportamiento del trabajador direccionado a la misión de la empresa, resultando beneficioso enriqueciéndose con un incentivo salarial para la satisfacción de sus necesidades. E la misma línea el individuo muestra una actitud positiva con el único fin de adquirir un reto para ser cumplida en los tiempos establecidos y de esta manera se estaría abriendo la posibilidad de ascender al puesto deseado por el trabajador y de esta forma se desarrolla el trabajador dentro del ámbito profesional.

Bobadilla (2017) lo define por medio de características:

- Percepción del trabajador en cuanto a su equidad.
- Sus acciones.
- Sus juicios en referencia a su desempeño.
- Formas de mejora.

Dimensiones del desempeño laboral

A. Cumplimiento de objetivos

Según Santana (2015) es de valor promover el camino de los objetivos establecidos de carácter laboral, como también el reconocimiento de sus fortalezas, el autor hace mención en la organización y priorizar sus tareas respecto a la producción; de esta manera se obtendrá las metas de la institución. Por otra parte en la jornada laboral, los trabajadores tienden a realizar diferentes actividades de carácter de urgencia, dejando de lado las actividades que tienen más importancia real, es decir las actividades de importancia que se denoten para la organización como un agente en producción y de competencia en cuanto a su mercado.

- **Grado de cumplimiento de los objetivos trazados.**

Supone una meta como el logro de un objetivo, siendo el resultado de haber dado cumplimiento a una de las metas propuestas. Así mismo, se considera a un plan de trabajo como mecanismo para obtener los objetivos donde comprenden los fines que se irán cumpliendo a medida que pase el tiempo.

- **Grado de cumplimiento de las funciones y tareas**

La jornada laboral puede ser clasificada mediante un contrato tales como:

- Clasificación profesional.
- Funciones específicas de una carrera profesional.
- Polivalente de funciones respecto a la carrera profesional.

B. Calidad y conocimiento en el trabajo

Alfaro (2017) señala que el trabajo implica los conocimientos en diversos procesos, estrategias o medios propios respecto al cargo específico desempeñado y, las capacidades que abarcan su trabajo.

Estas habilidades son aprendidas. Dominando tareas que requieren

procesos de aprendizaje, los cuales pueden facilitar o no los procedimientos de conocimiento, así como lealtad en las tareas asignadas. Por lo que, la habilidad y lealtad que posee el empleado en su centro de trabajo, dirige hacia el logro de resultados de la institución. Bautista (2017) señala que la calidad de trabajo es referida como el proceso al que responde la entidad en consecuencia a necesidades de sus trabajadores, desarrollando componentes que permitan la participación íntegra en decisiones diseñadas para su desenvolvimiento en el trabajo.

Bobadilla (2017) Menciona que la calidad en el trabajo brinda documentación adecuada respecto a sus necesidades. Estando fuera de los requerimientos expedidos para la obtención de mejores productos y resultados, evaluando las actitudes atribuidas en las tareas asignadas y produciendo tareas o actividades con una alta calidad.

- **Orden y limpieza en el trabajo realizado**

Se considera un factor administrativo principal el orden y la limpieza con el fin de evitar accidentes de trabajo producidas por caídas teniendo como consecuencia de ello el desorden del ambiente de trabajo, por ejemplo: materiales colocados en sus lugares incorrectos, acaparamiento excesivo de material considerado como desperdicio.

- **Exactitud en el trabajo realizado**

Se refiere a la precisión de un conjunto de tareas y/o actividades relacionadas a las actividades de un trabajo en ejecución, donde cuanto menor es la dispersión mayor es la precisión. Así mismo es primordial enfocar la automatización de técnicas de trabajos los cuales puede incrementarse con la precisión del trabajo, de esta manera se estaría reduciendo los posibles errores manuales.

- **Conocimientos necesarios del trabajador**

Establecer riesgos: Es la evaluación de manera clara y precisa de las acciones para una correcta toma de decisiones.

Análisis de objetivos: Conocimiento del objetivo de forma individual o colectiva en favor de la organización.

Logros y presupuestos: Es el logro del objetivo propuesto con el presupuesto establecido.

Aptitud de análisis: Es el uso o descarte de la información obtenida en relación de las tareas de trabajo.

Saber negociar: Tener conocimiento de negociación individual y grupal enriqueciendo a la empresa como al trabajador mismo.

Polifuncionalidad: Tener la capacidad e realizar una actividad que no detalle en sus funciones de trabajo.

- **Dominio y habilidad del trabajador**

Flexibilidad/adaptabilidad: Es la adaptación rápida a los cambios organizacionales siendo factor importante para el reclutador.

Habilidades comunicativas:

En nuestra realidad se buscan personas que cumplan con las siguientes capacidades:

- Escuchar
- Observar
- Comprender
- Relacionarse con ideas claras y exactas para un trabajo de forma grupal

- **Capacidad para resolver problemas**

Se hace mucho énfasis en las personas líderes que tengan una capacidad de liderazgo siendo de utilidad dentro de su centro laboral como para su vida personal, para ello deberá realizar la evaluación, resolución, y decisión apropiada de las situaciones presentadas. Se hace mención que las personas líderes toman en cuenta los fines propuestos y objetivos

trazados de la empresa, por la que ellos deben incentivar a sus compañeros de trabajo en la absolución de problemas, además entra en confianza para resolver problemas como también asumir la responsabilidad que recae sobre ellas.

- **Creatividad**

Se considera un factor principal “la creatividad”, que durante la ejecución del trabajo se presente problemas, y mediante la innovación, intuición e imaginación estas personas tendrán la capacidad de resolver los problemas presentados. Además, es un requisito primordial para los reclutadores y de esta forma ayuda al crecimiento empresarial de la empresa.

C. Disciplina y Superación personal

Bajo un concepto particular estas habilidades humanas representan a las que fomentan a la mejora y crecimiento como persona, así como también a la consecución de una vida óptima en diversos sentidos (Alfaro, 2017).

- **Asistencia y puntualidad del trabajador**

Se define a la puntualidad como una actitud del ser humano considerándose como una virtud del trabajador, donde se está dando cumplimiento a una tarea u obligación laboral dentro de un horario de trabajo comprometido hacia la organización.

- **Cumplimiento de las normas disciplinarias**

La acción disciplinaria se origina respecto a las relaciones entre el funcionario y empleados de índoles de subordinación, dentro del contorno de la función pública se da a causa de un deber o prohibición; omisión o limitación de las funciones de cada colaborador de la entidad.

- **Esfuerzo para obtener mejores resultados**

Es el esfuerzo realizado a causa de un sacrificio para conseguir algo. Este tipo de situación se presenta en el centro laboral, en el club deportivo, centro de estudios y en el entorno social de cada individuo.

- **Progreso consistente del trabajador**

Es el desarrollo individual del profesional respecto a su carrera con el fin de trazarse objetivos y ser logrados dentro de la empresa, se puede dar este desarrollo mediante el apoyo de la organización hacia el trabajador.

D. Iniciativa y creatividad

Referida a individuos que poseen cualidades positivas en favor de la planificación y la dirección del futuro; asimismo, consta de diversas aptitudes para la comprensión de complejidades dentro de la organización, además del ajuste con relación al comportamiento de los empleados en su desempeño. Estas destrezas permiten a la persona que su comportamiento y actitudes estén acorde a los objetivos institucionales en general, más no solamente con objetivos y requerimientos de su equipo inmediato Alfaro (2017).

Bobadilla (2017) refiere que la iniciativa en el trabajo implica el propósito de la influencia activa en los hechos para el logro de objetivos. Referida también como la capacidad para generar situaciones y no aceptarlas de forma pasiva, tomando medidas con el fin del logro de objetivos, siendo estos requeridos o no.

- **Capacidad para prever soluciones novedosas**

Las personas que comprenden un alto grado de capacidad para la resolución de problemas, así mismo las mismas tienden a actuar de manera proactiva, no realizan actividades innecesarias durante la ejecución del trabajo, y por ultimo tienen la habilidad de encontrar

soluciones apropiadas para cada situación tomando en cuenta los efectos a largo plazo.

- **Capacidad de trabajo adicional**

Está referido a la capacidad adicional del trabajo que realizan los colaboradores, es decir trabajos que no le son encomendados, pero por iniciativa propia los ejecutan por el bien de la empresa.

- **Capacidad de trabajo sin supervisión constante.**

En muchas ocasiones los colaboradores sin supervisión constante no demuestran una productividad eficiente, sin embargo, esto está referido a los colaboradores que tienen la capacidad y compromiso en el momento de la realización de su trabajo, los cuales logran sus objetivos sin supervisión constante.

2.3. Marco conceptual

Capacidades

Alfaro (2017) Está referido a recursos y capacidades que tiene una persona, ente o institución, para desarrollar un determinado trabajo o actividad.

Capacitación

Bautista (2017) Está referido al conjunto de actividades pedagógicas, encaminadas a extender los conocimientos, experiencias y aptitudes del personal que trabaja en una empresa. Por consiguiente permite a los colaboradores tener un mejor desempeño en sus actividades laborales. Adaptándose a los cambios constantes.

Desempeño

Bobadilla (2017) Se denomina a la capacidad que posee un individuo o ente respecto a algún tema o actividad en específico y va en mejora de acuerdo a las capacitaciones constantes.

Gestión

Larico (2015) Es un proceso de planificación, organización, dirección y control de una serie de actividades en un lugar determinado con el objetivo de cumplir objetivos propuestos.

Habilidades

Robbins y Coulter (2004) Consiste en la capacidad de ejecutar una determinada actividad de manera correcta y con facilidad.

Ambiente Laboral

Latorre, N. (2015) El ambiente laboral está enfocado al entorno, contextos que contribuyen y ayudan a la satisfacción y comodidad del trabajador y consecuentemente se logra la satisfacción del trabajador y cliente.

Metas

Chiavenato (2014) Una meta está referido a un fin o resultado esperado, una actividad o transcurso, es decir algo que se desea obtener a través de procedimientos y convertirlos en realidad.

Objetivos

Ponce, P. (2014) Se define como una meta o propósito a obtener, es también una de las instancias importantes en un proceso de planificación que puede ser ejecutado de acuerdo al ámbito donde sea utilizado.

Productividad

Córdoba, C. (2018) La productividad consiste en el indicador que mide la eficiencia que relaciona la cantidad de recursos, insumos, materiales utilizados con la cantidad de producción final obtenida.

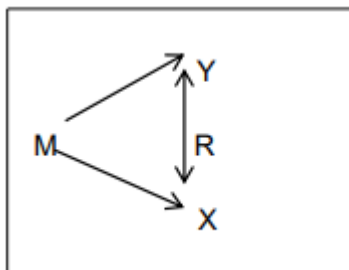
CAPÍTULO III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, págs. 81-82) menciona que tiene por objetivo analizar la relación o nivel de incidencia que se encuentre entre dos o más variables en un determinado problema en estudio. Por lo tanto considerando su profundidad es de tipo básica.

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación corresponde a un diseño no experimental que según Sampieri, H. (2014) está definida como una investigación que no es manipulada de manera deliberada las variables, así mismo según su factor temporal es de tipo transversal o transaccional que mencionada por el mismo autor aclara que la recolección de información, se realiza una sola vez durante la investigación. Este diseño obedece al siguiente esquema:



Dónde:

M= Muestra

X= Variable 1: Gestión de Talento Humano

Y= Variable 2: Desempeño Laboral

R = Relación entre las dos variables

3.3. Población y muestra

Población

Según Hernández, S. (2010) la población es el total de una unidad de estudio, que debe cuantificarse con la finalidad de ser analizado integrando un conjunto N, la población está conformada por 35 trabajadores de la empresa Minera Bateas S.A.C y está compuesto por colaboradores del área de logística, administrativos, especialistas.

Muestra

La presente investigación tiene una muestra censal, y está compuesto con el número total de colaboradores siendo 35, correspondiente al área de logística, la relación de trabajadores encuestados se entregó físicamente al jurado; por confidencialidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recaudación de información se realizó, 01 encuesta para la selección de datos que tiene como instrumento un “Cuestionario Gestión de Talento Humano”, 01 encuesta para la recaudación de información que tiene como instrumento un “Cuestionario del Desempeño Laboral”, aplicada en los colaboradores de la empresa Minera Bateas S.A.C.- Arequipa 2018.

Cuestionario de la gestión de Talento Humano

La recopilación de datos para la variable se realizó a través de la aplicación del cuestionario con 13 ítems, tal instrumento estuvo separado en 4 dimensiones tales son: conocimiento, habilidades, motivación, actitudes cada ítem tuvo una medida según escala: Nunca (1), A veces (2), Siempre (3).

Cuestionario de Desempeño Laboral

La recopilación de datos para la variable se realizó a través de la aplicación del cuestionario con 9 ítems, tal instrumento estuvo separado en 4 dimensiones tales son: Cumplimiento de objetivo, Calidad y conocimiento en el trabajo, Disciplina y superación personal, Iniciativa y creatividad cada ítem tuvo una medida según escala: Nunca (1), A veces (2), Siempre (3).

3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validación se realizó a través de la evaluación de 3 expertos con grados de Magister y/o Doctor con especialidades respecto al tema (juicio de expertos), donde se le concedió a cada uno de los especialistas una “matriz de evaluación” para que consideren independientemente sus calificaciones respecto a cada instrumento.

3.5.1. Validación de instrumentos

La validación de instrumentos se hizo con tres especialistas del tema, (ver Anexo 4).

Validador	Resultado
Dr. Efraín Gómez Briceño	Aplicable
Mg. Carlos Sánchez Ramírez	Aplicable
Mg. Oscar Suazo Peves	Aplicable

3.5.2. Fiabilidad de los instrumentos

Instrumento

Cuestionario gestión de talento humano y desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Tabla 3:
Confiabilidad del instrumento de Gestión de talento

Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
0.765	13

El resultado presentado en la tabla anterior, demuestra que con un alfa de 0.765 el cuestionario sobre gestión de talento humano y desempeño laboral a ser utilizado es confiable.

Tabla 4:
Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
0.723	9

El resultado presentado en la tabla anterior, demuestra que con un alfa de 0.723 el cuestionario sobre gestión de talento humano y desempeño laboral a ser utilizado es confiable.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Realizar un análisis inicial de la situación real que contiene el área de investigación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

- Elaborar los instrumentos necesarios para la determinación de la gestión de talento humano y desempeño laboral para el logro de objetivos y rentabilidad.
- Realizar la revisión de los instrumentos con un experto.
- Modificar y corregir errores.
- Contactar a las fuentes para iniciar el proceso de recopilación de información.
- Recopilar información.

- Aplicar las encuestas los trabajadores gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Detalle de datos recabados

Una vez obtenidos los datos a través de los instrumentos aplicados se procederá a analizarlos, y conseguir respuestas y teorías para las preguntas de investigación.

- Se procederá a codificar: Identificando temas, ideas y esquemas dentro de los datos.
- Se procederá a analizar las estadísticas.
- Se obtendrá respuestas y se procesará la información.
- Se creará una base de datos.
- Se elaborará los resultados.
- Se elaborará las tablas y las figuras.
- Se interpretará la información.
- Se obtendrá las conclusiones.

CAPÍTULO IV.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El capítulo consiste en analizar e interpretar los resultados que se incorporan en gráficos y tablas mediante el programa SPSS versión 24, en el cual se plasmó el análisis completo según la base de datos que fue derivada por la aplicación de dos cuestionarios para cada variable de investigación.

1 cuestionario de 13 preguntas para la variable: Gestión de talento humano, que tiene como dimensiones: conocimiento, habilidades, motivación, actitudes.

1 cuestionario de 9 preguntas para la variable: Desempeño laboral, que tiene como dimensiones: cumplimiento de objetivos, calidad y conocimiento en el trabajo, disciplina y superación personal, iniciativa y creatividad.

Dichos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 35 trabajadores de la empresa minera Bateas SAC – Arequipa, 2018.

4.1. Presentación de resultados por variables

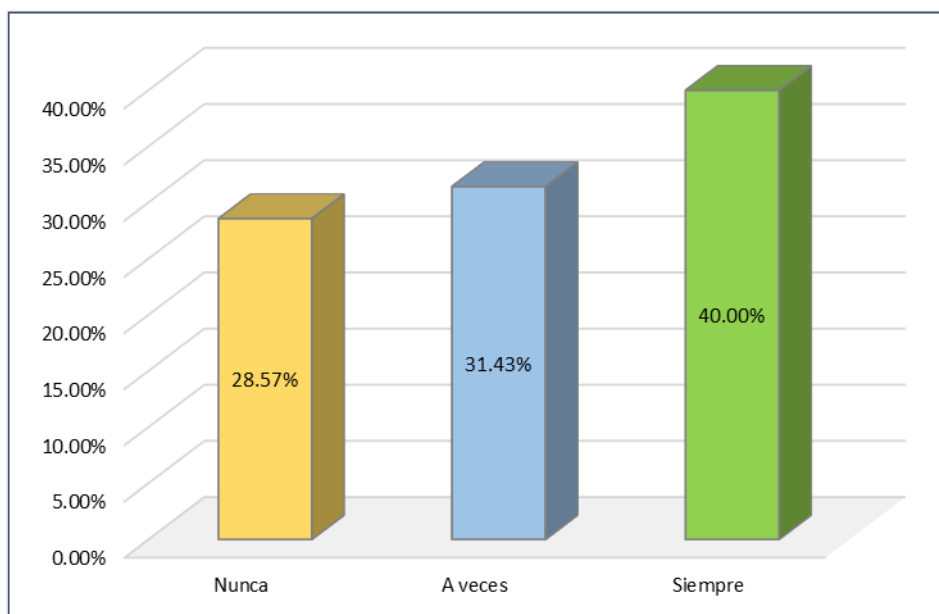
4.1.1. Variable: Gestión de Talento Humano

Tabla 5.
Distribución de la variable: Gestión de Talento Humano

Categoría	f	%
Nunca	10	28.57%
A veces	11	31.43%
Siempre	14	40.00%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 1.
Distribución de la variable: Gestión de Talento Humano



Fuente: Elaboración propia

Sobre la gestión del talento humano de parte de la organización, el 40.00% de los encuestados tiene la percepción de que siempre es tomada en cuenta por la empresa al momento de evaluar al personal y se comprometerán con la ejecución de la perspectiva de la empresa, mientras que el 31.43% respondió a veces y un 22.57% de los encuestados indicó que nunca.

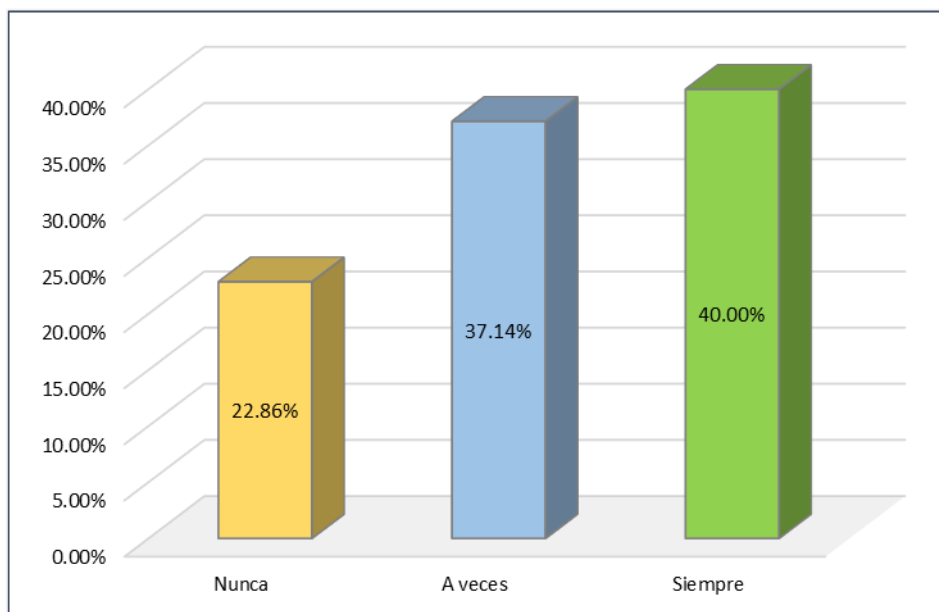
Dimensión: Conocimiento

Tabla 6.
Distribución de la dimensión Conocimiento

Categoría	f	%
Nunca	8	22.86%
A veces	13	37.14%
Siempre	14	40.00%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 2.
Distribución de la dimensión Conocimiento



Fuente: Elaboración propia

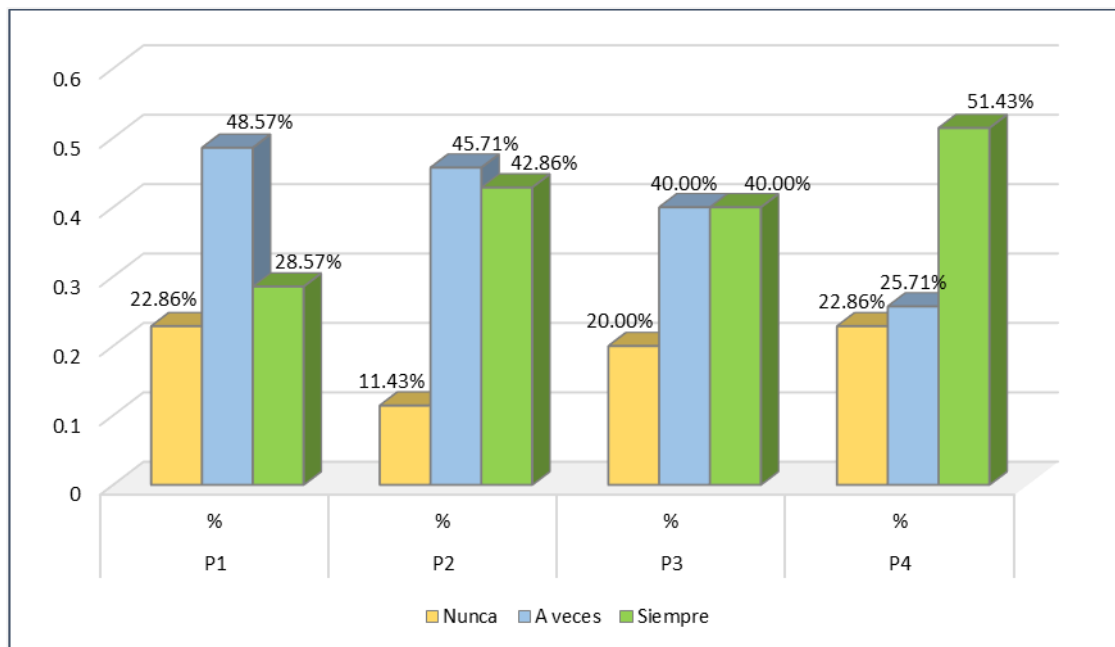
Con respecto a la dimensión conocimiento, el 40.00% del personal encuestado del área de logística tiene una percepción de que la empresa siempre motiva a llevar a cabo un aprendizaje de las lecciones aprendidas, toma en cuenta las ideas propuestas por sus trabajadores e incentiva a prestar un servicio excelente y otorgar un producto de calidad a los clientes, mientras que el 37.14% respondió a veces y un 22.86% de los encuestados indicó que nunca.

Tabla 7.
Distribución de la dimensión Conocimiento por pregunta

Categoría	P1		P2		P3		P4	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	8	22.86%	4	11.43%	7	20.00%	8	22.86%
A veces	17	48.57%	16	45.71%	14	40.00%	9	25.71%
Siempre	10	28.57%	15	42.86%	14	40.00%	18	51.43%
Total	35	100.00%	35	100.00%	35	100.00%	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 3.
Distribución de la dimensión Conocimiento por pregunta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Pregunta 1; ante la interrogante de si después de realizar su labor identifican sus lecciones los resultados más relevantes fueron, el 48.57% de los encuestados respondió solo a veces, mientras que el 28.57% respondió siempre y un 22.86% de encuestados indicó que nunca. En consecuencia, observamos que hay un nivel muy alto de que sí identifican sus lecciones después de cada labor. Las actividades que realiza cada colaborador en su trabajo hacen que recopile enseñanzas, y de esta manera se engrandece la base de las lecciones aprendidas.

Pregunta 2; luego de preguntar si cualquier opinión o idea del personal será bien tomada por la empresa los resultados fueron, el 45.71% de los encuestados respondió solo a veces, mientras que el 42.86% respondió siempre y un 11.43% de encuestados indicó que nunca. En consecuencia, observamos que hay un nivel alto que considera que a veces su opinión o idea es bien tomada por la empresa, Para esto los trabajadores deben ser partícipes de las reuniones donde se explica el funcionamiento integral de la organización, de esta forma se estaría direccionando al compromiso con la empresa por parte de los colaboradores, por lo que resulta una mejora en los resultados de la empresa.

Pregunta 3; ante la pregunta planteada al personal del área de logística de la empresa, sobre si trabaja efectivamente con ideas propuestas dadas por sus compañeros los resultados destacados fueron que el 40.00% de los encuestados respondió que siempre, mientras que otro 40.00% respondió que solo a veces, por otro lado un 20.00% de encuestados indicó que nunca, en consecuencia, observamos que hay un alto índice de los trabajadores dicen que sí trabajan efectivamente con ideas de sus compañeros.

Pregunta 4; sobre si se cumple con informar debidamente a los usuarios los resultados fueron los siguientes para dicha interrogante, el 51.43% de los encuestados respondió siempre, mientras que el 25.71% respondió a veces, por otro lado, un 22.86% de encuestados indicó que nunca. Por lo tanto observamos que hay un alto número de trabajadores indico que sí cumplen con informar debidamente al cliente y a los usuarios.

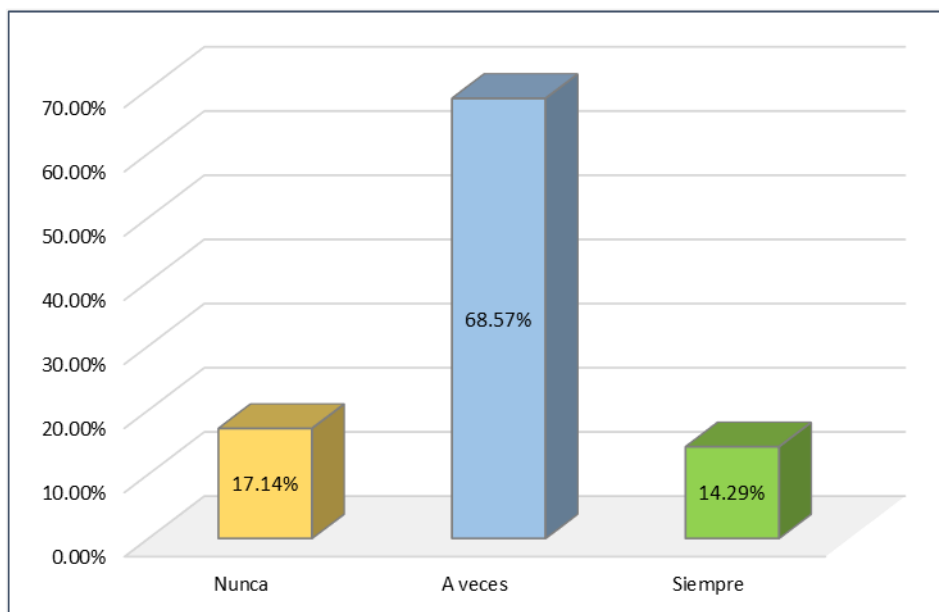
Dimensión: Habilidades

Tabla 8.
Distribución de la dimensión Habilidades

Categoría	f	%
Nunca	6	17.14%
A veces	24	68.57%
Siempre	5	14.29%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 4.
Distribución de la dimensión Habilidades



Fuente: Elaboración propia

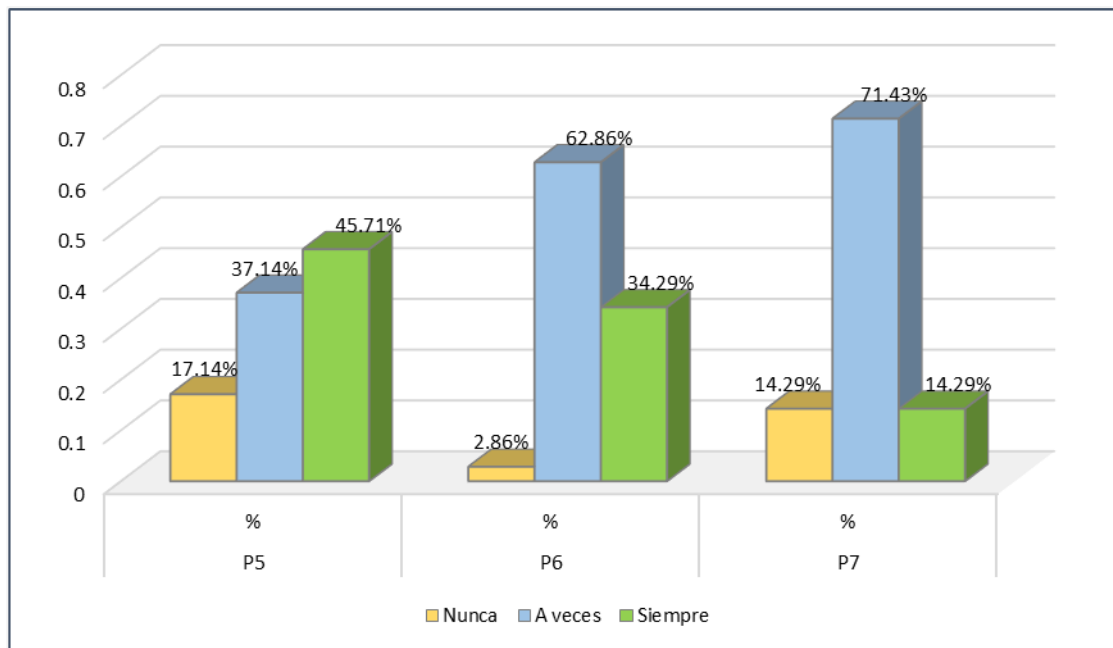
Con respecto a la dimensión habilidades, el 68.57% del personal encuestado del área de logística tiene una percepción de que la empresa a veces motiva a mejorar la capacidad del conocimiento de los trabajadores a través de la creatividad y la innovación, tomando en consideración la autoconfianza, el trabajo en equipo, la destreza para comunicarse y la iniciativa personal, mientras que el 17.14% respondió nunca y solamente un 14.29% de los encuestados indicó que siempre.

Tabla 9.
Distribución de la dimensión Habilidades por pregunta

Categoría	P5		P6		P7	
	f	%	f	%	f	%
Nunca	6	17.14%	1	2.86%	5	14.29%
A veces	13	37.14%	22	62.86%	25	71.43%
Siempre	16	45.71%	12	34.29%	5	14.29%
Total	35	100.00%	35	100.00%	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 5.
Distribución de la dimensión Habilidades por pregunta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Pregunta 5; ante la pregunta planteada al personal del área de logística, sobre si se sienten con amplio conocimiento sobre la labor que realiza en su entidad, donde los resultados más relevantes fueron, el 45.71% de los encuestados respondió siempre, mientras que el 37.14% respondió a veces y un 17.14% de encuestados indicó que nunca. En consecuencia, observamos que hay un nivel muy alto de

empleados que dicen si tener un amplio conocimiento sobre la labor que realiza, fundamentalmente, se consideran: habilidades intelectuales y la experiencia, ya que estas destrezas influyen sobre el desempeño laboral.

Pregunta 6; ante la pregunta planteada al personal sobre si se proponen y desarrollan ideas creativas para la entidad, los resultados más relevantes fueron, el 62.86% de los encuestados respondió a veces, mientras que el 34.29% respondió siempre, mientras por otro lado un 2.86% de encuestados indicó que nunca. En consecuencia, observamos que hay un alto nivel de que si proponen y desarrollan ideas creativas para la entidad, por parte de los trabajadores para reducir el esfuerzo físico y aumentar la productividad a través de la automatización.

Pregunta 7; ante la pregunta planteada al personal del área de logística, sobre si propone hacer mejoras de innovación para la entidad donde labora, los resultados más relevantes fueron, el 71.43% de los encuestados respondió a veces, mientras que el 14.29% respondió siempre y otro 14.29% de los encuestados indicó que nunca. En consecuencia, observamos que hay un nivel alto de trabajadores que dicen proponer hacer mejoras de innovación para la entidad. Desde el punto de vista empresarial el empresario promueve la participación de los colaboradores a medida del tiempo que se visualiza, esta motivación tendrá resultados positivos en una creciente productividad para la organización.

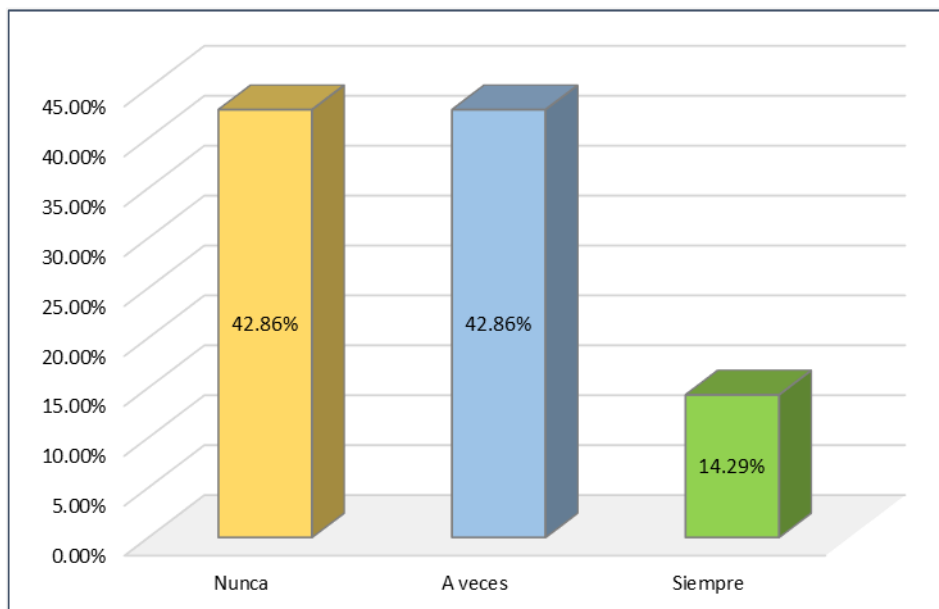
Dimensión: Motivación

Tabla 10.
Distribución de la dimensión Motivación

Categoría	f	%
Nunca	15	42.86%
A veces	15	42.86%
Siempre	5	14.29%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 6.
Distribución de la dimensión Motivación



Fuente: Elaboración propia

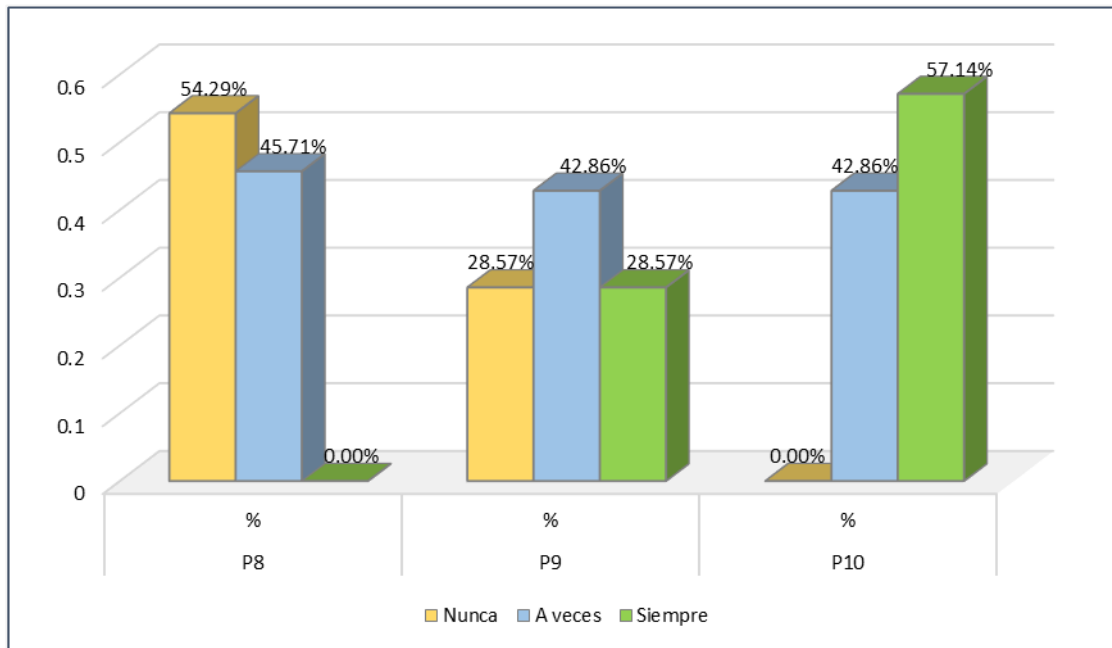
Con respecto a la dimensión motivación del talento humano, el 42.86% del personal encuestado del área de logística tiene una percepción de que la empresa solamente a veces incentiva a mejorar la productividad y la participación laboral utilizando el incentivo laboral como herramienta fundamental, mientras que otro 42.86% dijo que nunca lo hace y solamente un 14.29% de los encuestados indicó que siempre trata de llevar a cabo la motivación del personal.

Tabla 11.
Distribución de la dimensión Motivación por pregunta

Categoría	P8		P9		P10	
	f	%	f	%	f	%
Nunca	19	54.29%	10	28.57%	0	0.00%
A veces	16	45.71%	15	42.86%	15	42.86%
Siempre	0	0.00%	10	28.57%	20	57.14%
Total	35	100.00%	35	100.00%	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 7.
Distribución de la dimensión Motivación por pregunta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Pregunta 8; ante la pregunta planteada al personal, sobre si su productividad laboral es reconocida con el sueldo que usted percibe, donde los resultados más relevantes fueron, el 54.29% de los encuestados respondió que nunca, mientras que el 45.71% respondió a veces. En consecuencia, observamos que hay un nivel muy alto de que nunca es reconocida su productividad con su sueldo. Dentro del

contexto de la economía hace mención que los salarios deberán estar a acorde con la productividad del colaborador.

Pregunta 9; ante la pregunta planteada, sobre si se logra una buena participación laboral y comunicación con sus superiores es constante, donde los resultados más relevantes fueron, el 42.86% de los encuestados respondió a veces, mientras que un 28.57% respondió nunca, mientras otro 28.57% de los encuestados indico que siempre. En consecuencia, observamos que hay un nivel alto de que no logran tener una buena participación a través de la comunicación oral o escrita. El intercambio de información del mismo contexto entre los colaboradores con el objetivo de ser transmitido dicha información mediante un sistema de signos y normas semánticas.

Pregunta 10; ante la pregunta planteada, sobre si cree que debería darles incentivos de acuerdo a la labor que realiza, donde los resultados más relevantes fueron, el 57.14% de los encuestados respondió siempre, mientras que el 42.86% respondió a veces. En consecuencia, observamos que hay una alta percepción entre los encuestados de que si deberían dar incentivos. Cabe indicar que las organizaciones líderes que apuntan al crecimiento empresarial ponen mucho énfasis en la motivación dirigida al personal humano de una organización y de esta manera se les atribuye un incentivo por el trabajo realizado convirtiéndose en un factor clave, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de sus trabajadores por medio de las compensaciones e incentivos para elevar un alto rendimiento de su trabajo.

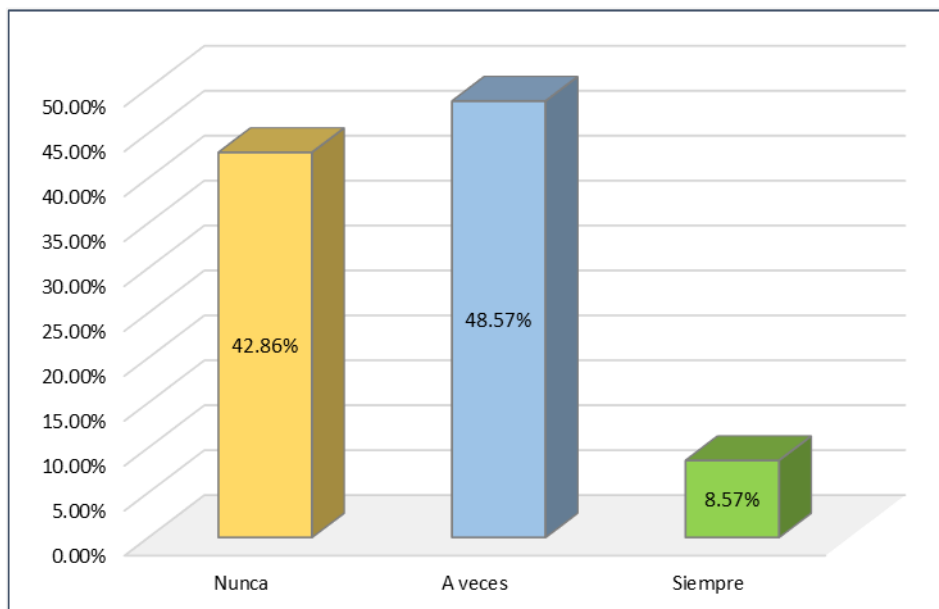
Dimensión: Actitudes

Tabla 12.
Distribución de la dimensión Actitudes

Categoría	F	%
Nunca	15	42.86%
A veces	17	48.57%
Siempre	3	8.57%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 8.
Distribución de la dimensión Actitudes



Fuente: Elaboración propia

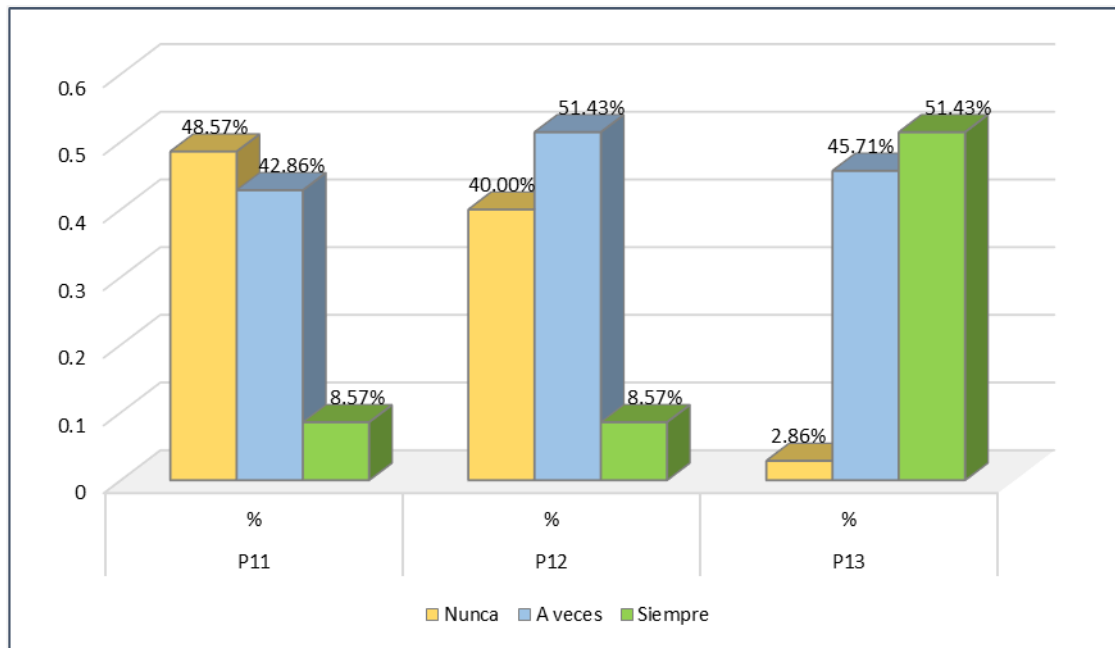
Con respecto a la dimensión actitudes del talento humano, el 48.57% del personal encuestado del área de logística tiene una percepción de que la empresa solamente a veces incentiva a alcanzar metas, logros y asumir riesgos tanto a nivel personal como profesional, mientras que otro 42.86% dijo que nunca lo hace y solamente un 8.57% de los encuestados indicó que siempre.

Tabla 13.
Distribución de la dimensión Actitudes por pregunta

Categoría	P11		P12		P13	
	f	%	f	%	F	%
Nunca	17	48.57%	14	40.00%	1	2.86%
A veces	15	42.86%	18	51.43%	16	45.71%
Siempre	3	8.57%	3	8.57%	18	51.43%
Total	35	100.00%	35	100.00%	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 9.
Distribución de la dimensión Actitudes por pregunta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Pregunta 11; ante la pregunta planteada, sobre si se mantiene estable en sus metas trazada, donde los resultados más relevantes fueron, el 48.57% de los encuestados respondió que nunca, mientras que el 42.86% respondió a veces, y solamente un 8.57% de los encuestados indico que siempre. En consecuencia, observamos que hay un nivel alto de que a veces se mantiene estable en sus metas

Pregunta 12; ante la pregunta planteada al personal del área de sobre si asume usted los riesgos en su trabajo, donde los resultados más relevantes fueron, el 51.43% de los encuestados respondió a veces, mientras que el 40.00% respondió nunca y un 8.57% de encuestados indico que siempre. En consecuencia, observamos que hay un alto percepción de que solo a veces los asumen riesgos en lo concerniente al logro de metas u objetivos propuestos. El gerente de la empresa tiene como función principal evitar el riesgo que se produzca cuya capacidad para asumir este tipo de situaciones es un mito, por otro lado, la temeridad es enfrentada con los mecanismos de un negocio tal como: planificación y gestión.

Pregunta 13; ante la pregunta planteada al personal sobre si cree usted que alcanza a realizar sus logros en su labor, donde los resultados fueron, el 51.43% de los encuestados respondió que siempre logra los objetivos planteados, mientras que el 45.71% respondió a veces, y un 2.86% de los encuestados indico que nunca. En consecuencia, observamos que hay una alta apreciación de que si alcanzan a realizar su labor, la jornada laboral diaria siempre es concluida por la naturaleza de su condición.

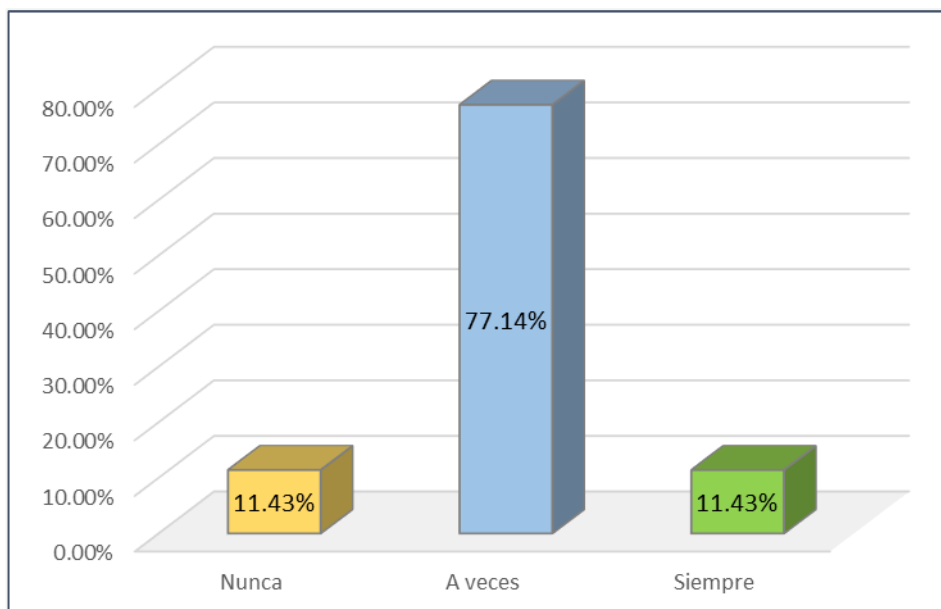
4.1.2. Variable: Desempeño laboral

Tabla 14.
Distribución de la variable: Desempeño Laboral

Categoría	F	%
Nunca	4	11.43%
A veces	27	77.14%
Siempre	4	11.43%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 10.
Distribución de la variable: Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

Sobre el desempeño laboral dentro de la organización, el 77.14% de los encuestados tiene el discernimiento de que solamente a veces el rendimiento en la productividad cuando realizan sus tareas y/o funciones inherentes al respectivo cargo son llevadas a cabo en su totalidad, mientras que el 11.43% respondió que nunca y otro 11.43% de los encuestados indicó que siempre lo hacen.

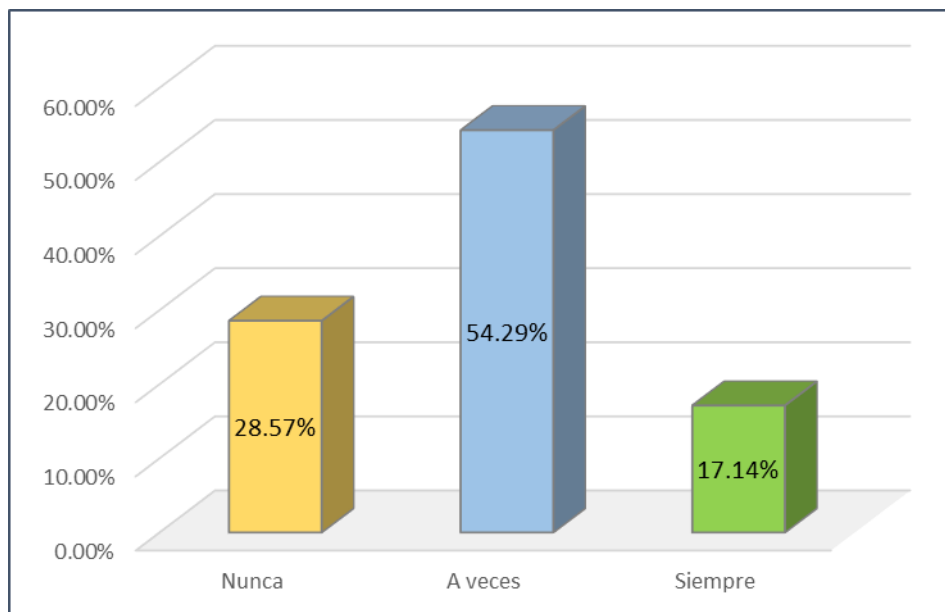
Dimensión: Cumplimiento de objetivos

Tabla 15.
Distribución de la dimensión Cumplimiento de objetivos

Categoría	F	%
Nunca	10	28.57%
A veces	19	54.29%
Siempre	6	17.14%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 11.
Distribución de la dimensión Cumplimiento de objetivos



Fuente: Elaboración propia

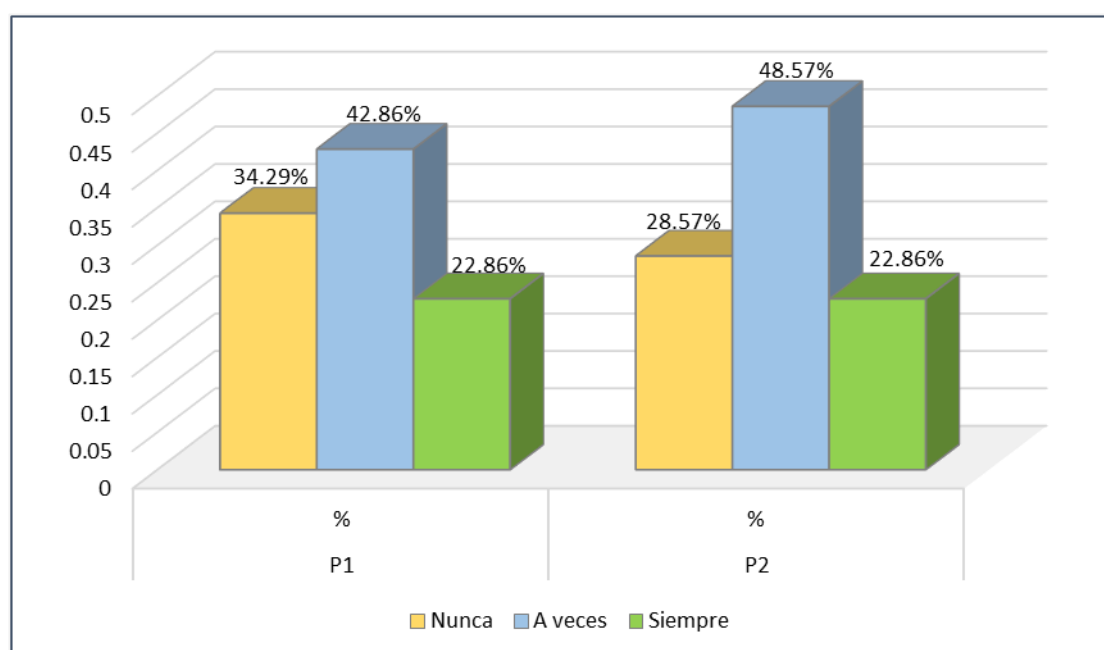
Con respecto a la dimensión cumplimiento de objetivos y tareas, el 54.29% del personal encuestado del área de logística tienden a realizar diferentes actividades de carácter de urgencia, dejando de lado las actividades que tienen más importancia real, como son sus objetivos y metas planteadas dentro de la empresa, mientras que un 28.57% dijo que nunca lo hace y solamente un 17.14% de los encuestados indicó que siempre cumple con sus objetivos y tareas asignadas.

Tabla 16.
Distribución de la dimensión Cumplimiento de objetivos por pregunta

Categoría	P1		P2	
	f	%	F	%
Nunca	12	34.29%	10	28.57%
A veces	15	42.86%	17	48.57%
Siempre	8	22.86%	8	22.86%
Total	35	100.00%	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 12.
Distribución de la dimensión Cumplimiento de objetivos por pregunta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Pregunta 1; ante la pregunta planteada al personal de si el colaborador cumple con los objetivos trazados en el área, los resultados más relevantes fueron, el 42.86% de los encuestados respondió solo a veces, mientras que el 34.29% respondió que nunca, mientras que solamente un 22.86% de encuestados indicó que siempre. En consecuencia, observamos que hay un alto grado de trabajadores que manifiestan de que solo a veces cumplen con los objetivos trazados. Los trabajadores tienden a

realizar diferentes actividades de carácter de urgencia, dejando de lado las actividades de control es decir las actividades de gestión.

Pregunta 2; ante la pregunta planteada al personal de si el colaborador cumple con sus funciones y tareas que le corresponde a su puesto, los resultados más relevantes fueron, el 48.57% de los encuestados respondió solo a veces, mientras que el 28.57% respondió nunca, y un 22.86% de encuestados indicó que siempre. En consecuencia, observamos que hay un nivel muy alto de colaboradores que solo a veces cumplen con sus funciones, debido a la sobrecarga de trabajo y al déficit de personal. Esto se puede remediar si logran dominar tareas y sus procesos de aprendizaje, los cuales pueden facilitar el conocimiento, así como experiencia en las tareas asignadas.

Dimensión: Calidad y conocimiento en el trabajo

Tabla 17.

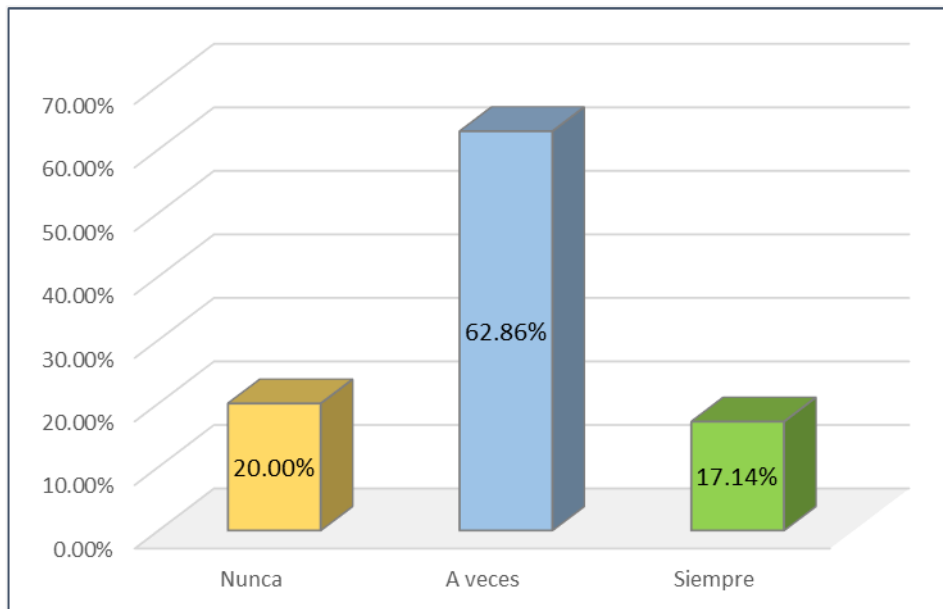
Distribución de la dimensión Calidad y conocimiento en el trabajo

Categoría	F	%
Nunca	7	20.00%
A veces	22	62.86%
Siempre	6	17.14%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 13.

Distribución de la dimensión Calidad y conocimiento en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

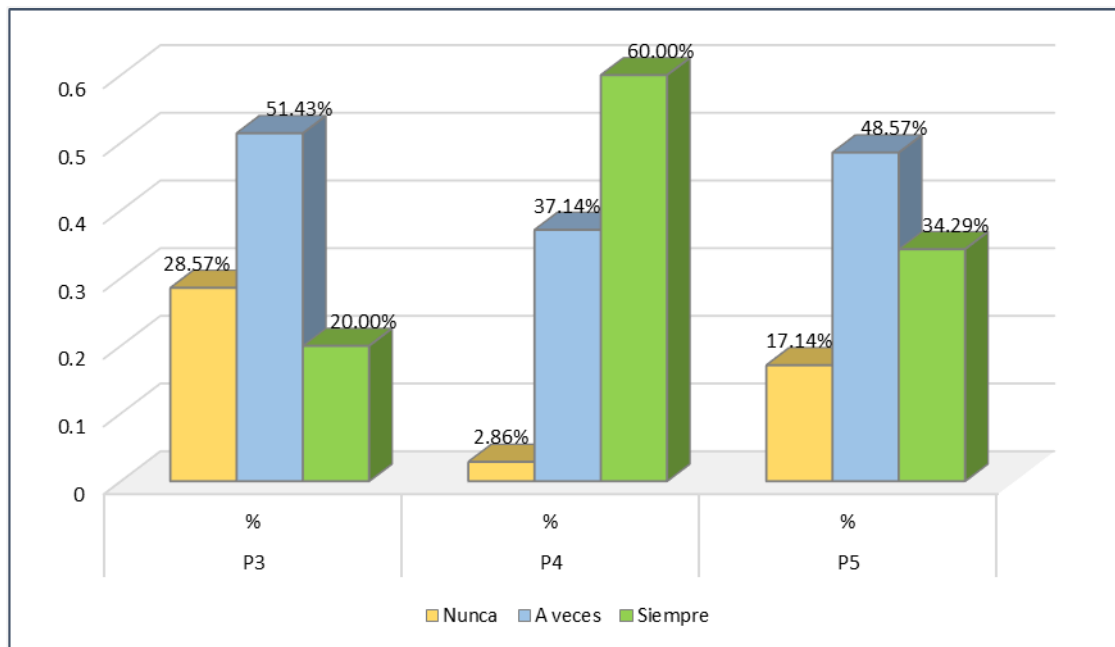
Con respecto a la dimensión calidad y conocimientos en el trabajo, el 62.86% del personal encuestado del área de logística que solo a veces cuenta con los conocimientos de los diversos procesos, estrategias o medios propios respecto al cargo específico desempeñado, así como también de la precisión de un conjunto de tareas relacionadas a su trabajo, además del orden y la limpieza con el fin de evitar accidentes laborales, mientras que un 20.00% dijo que nunca y solamente un 17.14% de los encuestados indicó que siempre tiene presentes estas normas.

Tabla 18.
Distribución de la dimensión Calidad y conocimiento en el trabajo por pregunta

Categoría	P3		P4		P5	
	f	%	f	%	F	%
Nunca	10	28.57%	1	2.86%	6	17.14%
A veces	18	51.43%	13	37.14%	17	48.57%
Siempre	7	20.00%	21	60.00%	12	34.29%
Total	35	100.00%	35	100.00%	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 14.
Distribución de la dimensión Calidad y conocimiento en el trabajo por pregunta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Pregunta 3; ante la pregunta planteada al personal del área de logística con respecto si el colaborador trabaja con esmero y limpieza, donde los resultados más relevantes fueron, el 51.43% de los encuestados respondió solo a veces, mientras que el 28.57% respondió nunca, mientras que un 20% de encuestados indicó que siempre. En consecuencia, observamos que existe un alto nivel de que solamente a veces se trabaja con esmero y limpieza, considerando un factor administrativo

principal el orden y la limpieza con el fin de evitar accidentes de trabajo.

Pregunta 4; ante la pregunta planteada al personal de si el colaborador trabaja con exactitud y precisión, donde los resultados más relevantes fueron, el 60.00% de los encuestados respondió que siempre lo hace, mientras que un 37.14% respondió a veces y un 2.86% de encuestados indicó que nunca. En consecuencia, observamos que hay un nivel muy alto de colaboradores que sí se trabajan con exactitud y precisión. Se refiere a la precisión de un conjunto de tareas y/o actividades relacionadas a las actividades de un trabajo en ejecución, donde cuanto menor es la dispersión mayor es la precisión.

Pregunta 5: ante la pregunta planteada al personal del área de si el colaborador cuenta con los conocimientos necesarios para el puesto que ocupa, los resultados más relevantes fueron, el 48.57% de los encuestados respondió solo a veces, mientras que el 34.29% respondió siempre, mientras que un 17.14% de encuestados indico que nunca. En consecuencia, observamos que hay una alta apreciación de que a veces cuenta con todos los conocimientos necesarios para ejecutar o llevar a cabo una función o tarea específica dentro de la empresa.

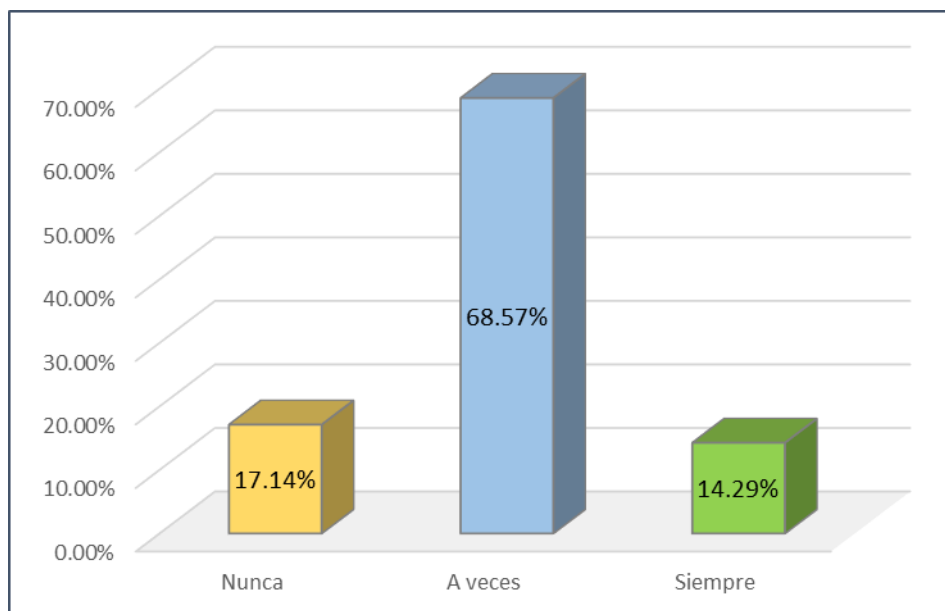
Dimensión: Disciplina y superación personal

Tabla 19.
Distribución de la dimensión Disciplina y superación personal

Categoría	F	%
Nunca	6	17.14%
A veces	24	68.57%
Siempre	5	14.29%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 15.
Distribución de la dimensión Disciplina y superación personal



Fuente: Elaboración propia

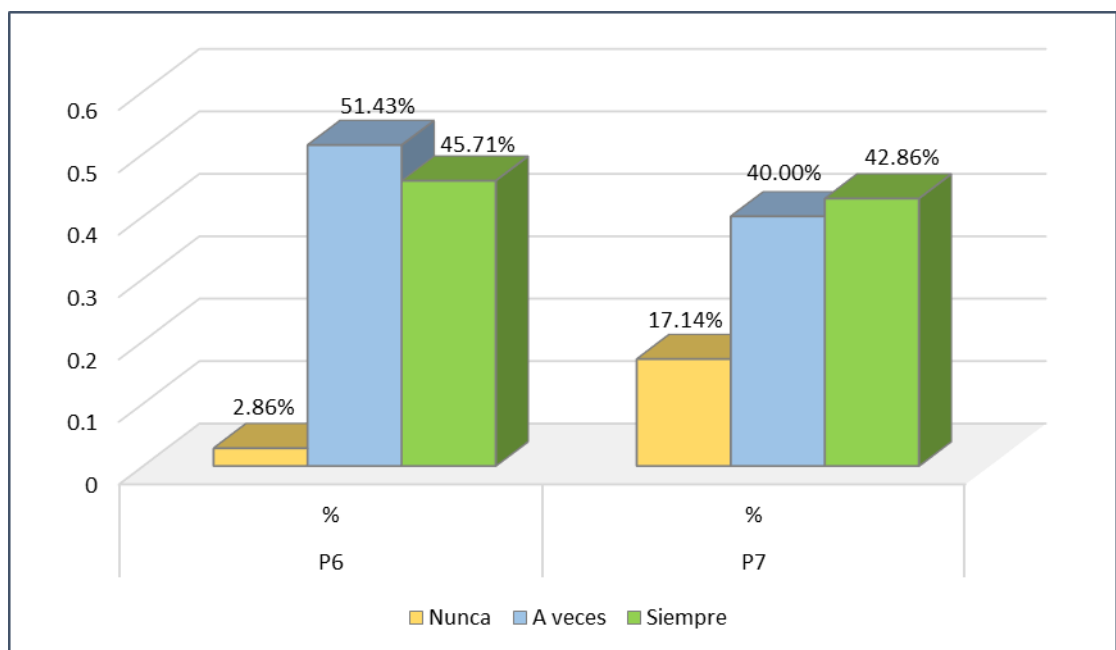
Con respecto a la dimensión disciplina y superación personal, el 62.57% del personal encuestado del área de logística indico que solo a veces cuenta con las habilidades con respecto a la disciplina, asistencia y puntualidad, esfuerzo para obtener mejores resultados así como también para lograr un desarrollo tanto personal como laboral, mientras que un 17.14% dijo que nunca y solamente un 14.29% de los encuestados indicó que siempre.

Tabla 20.
Distribución de la dimensión Disciplina y superación personal por pregunta

Categoría	P6		P7	
	f	%	F	%
Nunca	1	2.86%	6	17.14%
A veces	18	51.43%	14	40.00%
Siempre	16	45.71%	15	42.86%
Total	35	100.00%	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 16.
Distribución de la dimensión Disciplina y superación personal por pregunta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Pregunta 6; ante la pregunta realizada al personal del área de logística de la empresa, sobre si el colaborador cumple con asistir puntualmente al área de trabajo, los resultados más relevantes fueron, el 51.43% de los encuestados respondió solo a veces, mientras que el 45.71% respondió siempre y un 2.86% de encuestados indicó que nunca. En consecuencia, observamos que existe una cantidad de trabajadores que solo a veces cumplen con asistir puntualmente. Se

define a la puntualidad como una actitud del ser humano considerándose como una virtud del trabajador, donde estás dando cumplimiento a una tarea u obligación laboral dentro de un horario de trabajo comprometido hacia la organización.

Pregunta 7; ante la pregunta hecha al personal de la empresa, sobre si el colaborador cumple con las normas disciplinarias y de conducta de la organización, los resultados más relevantes fueron, el 42.86% de los encuestados respondió siempre, mientras que el 40% respondió solo a veces y un 17.14% de encuestados indicó que nunca. En consecuencia, observamos que un buen número de empleados manifestaron que cumplen con normas disciplinarias. La acción disciplinaria se origina respecto al incumplimiento de las normas disciplinarias por acción u omisión.

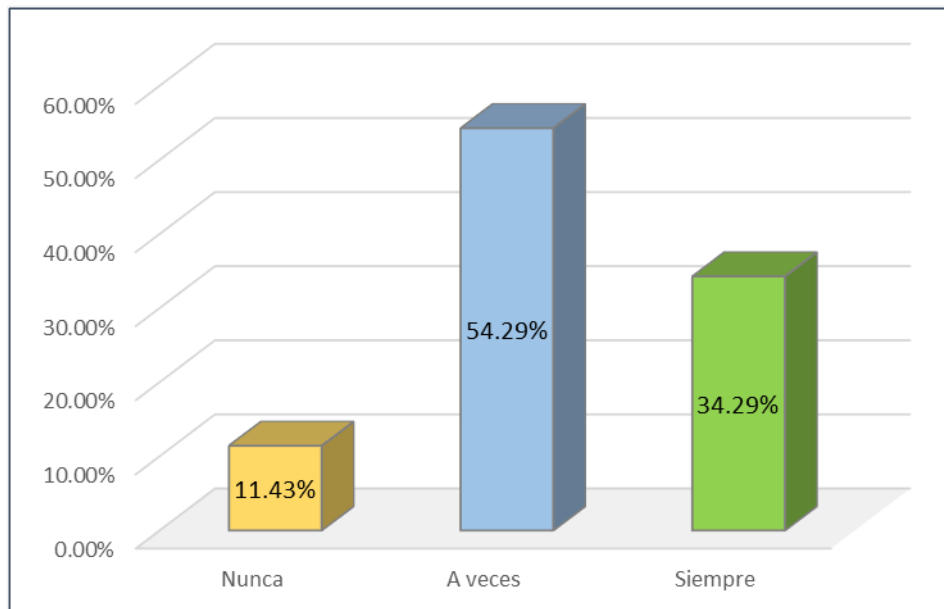
Dimensión: Iniciativa y creatividad

Tabla 21.
Distribución de la dimensión Iniciativa y creatividad

Categoría	F	%
Nunca	4	11.43%
A veces	19	54.29%
Siempre	12	34.29%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 17.
Distribución de la dimensión Iniciativa y creatividad



Fuente: Elaboración propia

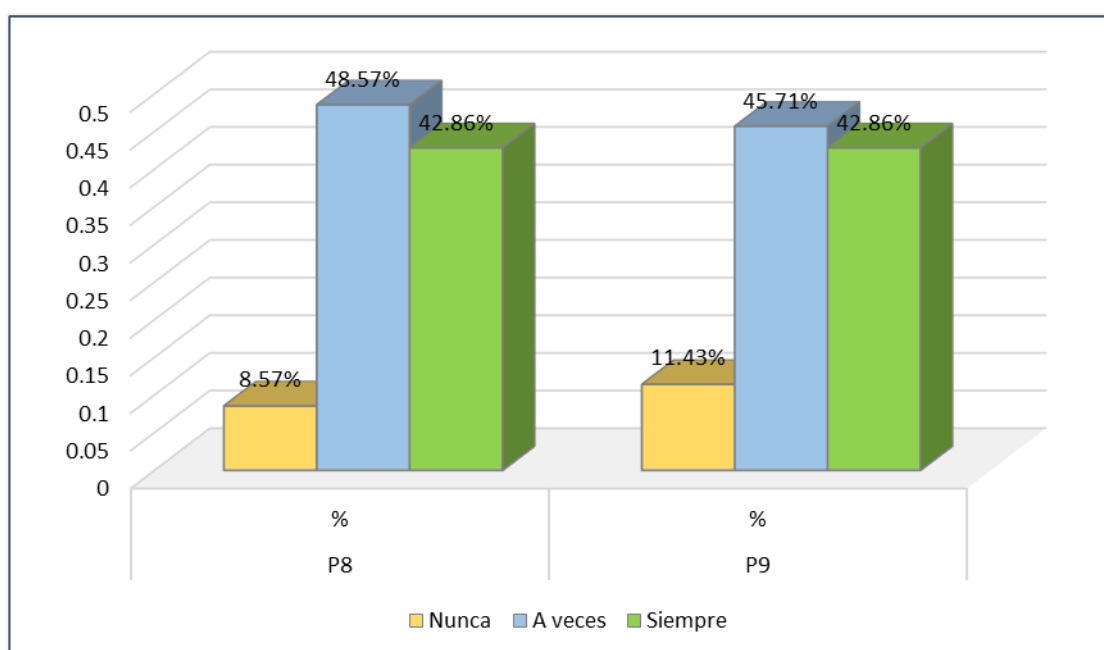
Con respecto a la dimensión iniciativa y creatividad, el 54.29% del personal encuestado del área de logística indicó que solo a veces cuenta con las cualidades positivas para la planificación y la dirección del futuro; así como de diversas aptitudes para la comprensión de problemas y su posible solución dentro de la organización, mientras que un 34.29% dijo que si poseen prever y de realizar trabajo adicional sin tener una supervisión constante del mismo y solamente un 11.43% de los encuestados indicó que nunca presenta estas características al momento de presentarse imprevistos en el área laboral.

Tabla 22.
Distribución de la dimensión: Iniciativa y creatividad por pregunta

Categoría	P8		P9	
	f	%	F	%
Nunca	3	8.57%	4	11.43%
A veces	17	48.57%	16	45.71%
Siempre	15	42.86%	15	42.86%
Total	35	100.00%	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 18.
Distribución de la dimensión: Iniciativa y creatividad por pregunta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Pregunta 8; ante la pregunta planteada al personal del área de logística de la empresa de si el colaborador cuenta con capacidad para prever soluciones novedosas, practicas, precisas y fundamentales, los resultados más relevantes fueron, el 48.57% de los encuestados respondió que presenta dicha capacidad a veces, mientras un 42.86% respondió que siempre y un 8.57% de los encuestados indico que nunca. En consecuencia, observamos que hay existe un nivel alto de

empleados que solo a veces cuentan con capacidad para prever soluciones. Está referido a los colaboradores que tienen la capacidad y compromiso en el momento de realizar su trabajo, muchas veces utilizando el ingenio y habilidad para que el resultado de su trabajo sea el mejor.

Pregunta 9; ante la pregunta planteada al personal del área de logística con respecto a si el colaborador cuenta con capacidad para desarrollar trabajo adicional y útil, los resultados más apreciables fueron, el 45,71% de los encuestados respondió solo a veces, mientras que el 42.86% respondió siempre y un 11,43% de encuestados indico que nunca, este ítem se refiere al compromiso e identificación que se tiene con la empresa, aportando trabajos que puedan complementar otras tareas.

4.2. Contrastación de hipótesis

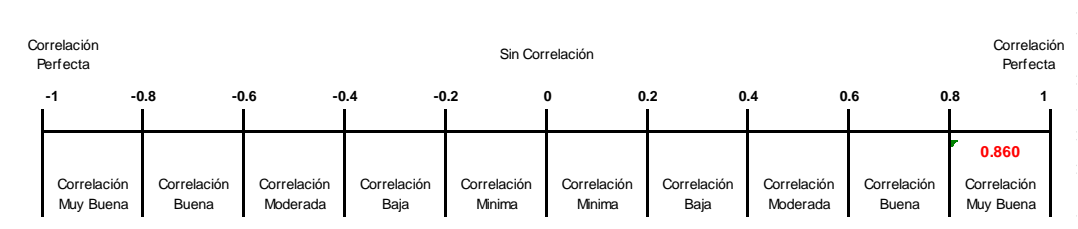
4.2.1. Prueba de Hipótesis General

H_0 : No existe relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_1 : Existe relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Tabla 23.
Correlación entre Talento humano y Desempeño laboral

		Talento Humano	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Talento Humano	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0.860
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35



La correlación entre gestión de talento humano y desempeño laboral es positiva con un valor de 0.860 con tendencia de muy buena a perfecta y con un p valor de .001 donde $p < .005$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir existe relación directa y significativa entre el talento humano y el desempeño laboral.

En conclusión, el talento humano contribuye significativamente en el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

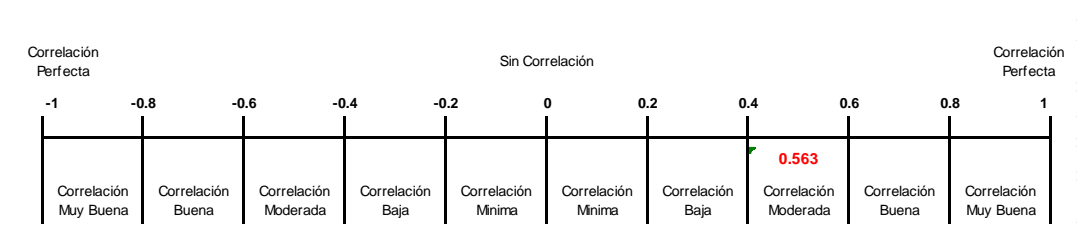
4.2.2. Prueba de Hipótesis Especifica 1

H_0 : No existe relación entre gestión del talento humano y el cumplimiento de los objetivos del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_1 : Existe relación entre gestión del talento humano y el cumplimiento de los objetivos del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Tabla 24.
Correlación entre Talento humano y Cumplimiento de objetivos

		Talento Humano	Cumplimiento de objetivos
Rho de Spearman	Talento Humano	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35
	Cumplimiento de objetivos	Coeficiente de correlación	0.563
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35



La correlación entre gestión de talento humano y cumplimiento de objetivos es positiva con un valor de 0.563 con tendencia de moderada a buena y con un p valor de .001 donde $p < .005$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir existe relación directa y significativa entre el talento humano y el cumplimiento de objetivos.

En conclusión, el talento humano contribuye significativamente con el cumplimiento de los objetivos y tareas del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

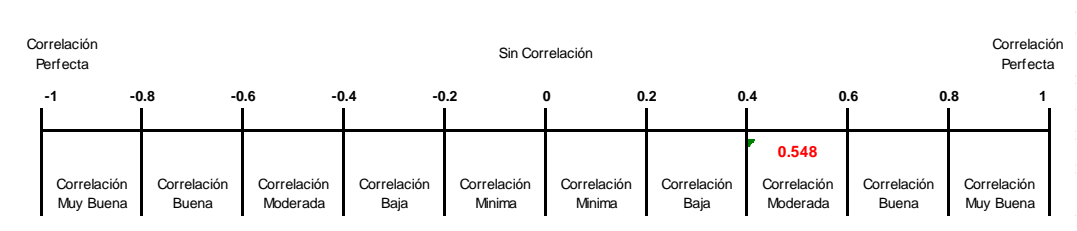
4.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 2

H_0 : No existe relación entre gestión del talento humano y la calidad y conocimiento en el trabajo del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_1 : Existe relación entre gestión del talento humano y la calidad y conocimiento en el trabajo del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Tabla 25.
Correlación entre Talento humano y Calidad y conocimiento del trabajo

		Talento Humano	Calidad y conocimiento del trabajo
Rho de Spearman	Talento Humano	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
	N	35	
	Calidad y conocimiento del trabajo	Coefficiente de correlación	0.548
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35



La correlación entre gestión de talento humano y la calidad y conocimiento del trabajo es positiva con un valor de 0.548 con tendencia de moderada a buena y con un p valor de .001 donde $p < .005$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir existe relación directa y significativa entre el talento humano y calidad y conocimiento del trabajo.

En conclusión, el talento humano contribuye significativamente en la calidad y conocimiento en el trabajo del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

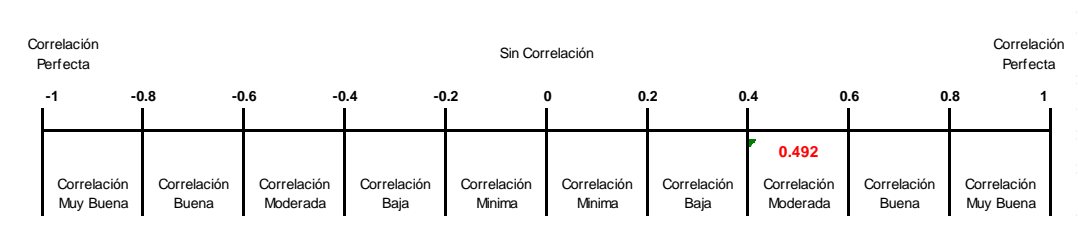
4.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 3

H_0 : No existe relación entre gestión del talento humano y la disciplina y superación personal del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_1 : Existe relación entre gestión del talento humano y la disciplina y superación personal del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Tabla 26.
Correlación entre Talento humano y Disciplina y superación personal

		Talento Humano	Disciplina y superación personal
Rho de Spearman	Talento Humano	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35
	Disciplina y superación personal	Coefficiente de correlación	0.492
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35



La correlación entre gestión de talento humano y disciplina y superación personal es positiva con un valor de 0.492 con tendencia de moderada a buena y con un p valor de .001 donde $p < .005$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir existe relación directa y significativa entre el talento humano y calidad y conocimiento del trabajo.

En conclusión, el talento humano contribuye significativamente en la disciplina y superación personal del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

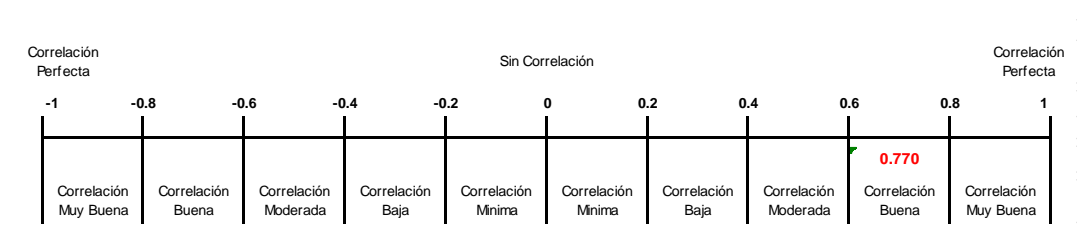
4.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 4

H_0 : No existe relación entre gestión del talento humano y la iniciativa y creatividad del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

H_1 : Existe relación entre gestión del talento humano y la iniciativa y creatividad del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Tabla 27.
Correlación entre Talento humano y la Iniciativa y creatividad

		Talento Humano	Iniciativa y Creatividad
Rho de Spearman	Talento Humano	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35
	Iniciativa y creatividad	Coeficiente de correlación	0.770
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	35



La correlación entre gestión de talento humano y disciplina y superación personal es positiva con un valor de 0.770 con tendencia de buena a muy buena y con un p valor de .001 donde $p < .005$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir existe relación directa y significativa entre el talento humano y calidad y conocimiento del trabajo.

En conclusión, el talento humano contribuye significativamente en la disciplina y superación personal del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

4.3. Discusión de resultados

En su trabajo de investigación Mamani (2019) utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la relación entre gestión de talento humano y desempeño laboral, con un resultado para dicho cálculo de 0.69, donde presento una correlación positiva moderada y lo llevo a la conclusión de aceptar la hipótesis de que existe una relación entre la gestión del talento humano y la variable desempeño laboral. Conclusión que tiene similitud con la que resultó en nuestra investigación donde la correlación entre gestión de talento humano y desempeño laboral, con una tendencia de muy buena a perfecta fue de 0.860 positiva, por lo tanto se puede afirmar que existe una relación significativa y directa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística.

Centeno (2018) en su trabajo de investigación para lograr determinar la relación existente entre las variables; selección del personal y la calidad del trabajo utilizó el cálculo de un coeficiente de Pearson, obteniendo un resultado de 0.699, logrando demostrar que existe una alta relación entre la selección del personal y la calidad del trabajo, resultado muy parecido al obtenido en este estudio donde el coeficiente de correlación utilizado fue de 0.548 determinando que existe una relación significativa y directa entre la gestión del talento humano y la calidad y conocimiento en el trabajo del personal.

De igual manera Centeno (2018) para relacionar las variables selección de personal y trabajo en equipo utilizó un coeficiente de correlación de Pearson donde obtuvo un resultado de 0.818 mostrando una relación significativa entre ambas variables, en nuestro caso el coeficiente de correlación fue de 0.563 determinando que existe una relación significativa y directa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de objetivos y tareas del personal.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Luego del análisis correspondiente de la correlación entre gestión de talento humano y desempeño laboral, con una tendencia de muy buena a perfecta de 0.860 positiva, se puede concluir que existe una relación significativa y directa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Segunda En seguida de ejecutado el análisis oportuno del coeficiente de correlación entre gestión de talento humano y el cumplimiento de los objetivos del personal, con una tendencia de moderada a buena de 0.563 positiva, se puede concluir que existe una relación significativa y directa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de objetivos y tareas del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Tercera Después de realizado el análisis correspondiente de la correlación entre gestión de talento humano y la calidad y conocimiento en el trabajo del personal, con una tendencia de moderada a buena de 0.548 positiva, por lo tanto se puede concluir que existe una relación significativa y directa entre la gestión del talento humano y la calidad y conocimiento en el trabajo del personal del área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Cuarta El coeficiente de correlación entre gestión de talento humano y la disciplina y superación personal, con una tendencia de moderado a bueno de 0.492 positivo, nos permite concluir que existe una relación significativa y directa entre la gestión del talento humano y la disciplina y superación personal dentro del personal perteneciente al área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

Quinta Por ultimo después de haber realizado el correspondiente análisis de la correlación entre gestión de talento humano y la iniciativa y creatividad del personal trabajador, con una tendencia de buena a muy buena de 0.770 positiva, se puede concluir que existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la iniciativa y creatividad del personal adscrito al área de logística de la empresa Minera Bateas S.A.C. Arequipa-2018.

5.2. Recomendaciones

Primera Implementar el área de gestión del talento humano en la empresa minera Bateas S.A.C., incentivando y motivando al personal, y ejecutando actividades entretenidas, optimizando la gestión del mismo, impulsando de esta manera un mejor desempeño laboral de los colaboradores.

Segunda Efectuar inspecciones planificadas, para identificar la calidad del trabajo que realiza cada uno de los colaboradores en beneficio profesional y empresarial, reconociendo los méritos del colaborador y así poder proyectar a futuro un mejor desempeño laboral.

Tercera Promover el trabajo en equipo, ejecutando dinámicas de grupo, para lograr una mejora de las relaciones entre todos los miembros de la empresa, organizar reuniones donde resalten temas de utilidad tanto para la empresa y como para el colaborador, también crear quipos de

trabajo en diferentes áreas donde se mejore la capacidad de respuesta para el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Cuarta Perfeccionar los diferentes ambientes de trabajo, donde se encuentren presentes las mínimas condiciones necesarias de comodidad, de igual forma brindar incentivos dinerarios y no dinerarios para de esta forma apreciar el mejor desempeño profesional del colaborador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad. (2003). *productividad laboral*.
- Alfaro, A. (2017). *La motivación y su Relación con el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Camposol s.a., Virú 2017*. Trujillo.
- Alfonso, I., Alvero, Y., & Sahilyn, T. (SF). *Liderazgo: un concepto que perdura*. SCIELO.
- Alles, M. (2012). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Argentina : Granica .
- Alvarado. (2003). *Gestion Administrativa*.
- Alveres. (2006). *clima laboral*.
- Anzola S. (2002). "*Administración De Pequeñas Empresas*". Mexico: Segunda Edición, Editorial McGrawhill.
- Asencios. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016*. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios_TC.pdf?sequen
- Austin, P. y. (2014). *pasion por la excelencia*.
- Ayoub, J. (2010). "*Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública mexicana*". Madrid.
- Bautista, N. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del banco de credito del Perú, distrito del cercado de lima, año 2017*. Lima-Perú.
- Berrios. (2001). *Organizacion*.
- Blas, E. (2017). "*Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en trabajadores del área de informática de la Municipalidad Provincial del Santa, 2017*". Huaraz.
- Bobadilla, C. (2017). "*Clima organizacional y desempeño laboral en istitutos superiores tecnologicos de Huancayo*". Huancayo-Perú.
- Cabrera. (2000). *Clima Laboral*.
- Cabrera, G. (2017). "*Influencia del estilo de liderazgo de la supervisora de enfermería en la satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital Ilo*". Arequipa.
- Cajo L. (2018). "*Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, Lima 2018*". Lima - Perú.
- Carlos, A. . (2005). *Como hacer una tesis* . Buenos Aires.
- Castañeda D. (2016). "*Estudio del clima laboral y u influencia en la productividad de los empleados de la empresa Concreteras Granizo*". Quito - Ecuador.
- Castro. (2014). "*Influencia de la cultura financiera*". Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo - Perú.
- Centeno, I. (2018). "*Programa de mejora de gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa 2018*". Arequipa, Peru. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7167/ADMcealic.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiavenato. (2012). *Gestion de la Administracion*.
- Chiavenato, I. . (2009). *Gestion de Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato (2002) citado en Del castillo. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*. Chaclacayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2D5QSuMjP_P8YQgXtrSNVU-RsKBD6vcG-6P_2SaW_78XINpyrhR_d2LI8
- Chiavenato (2014) citado en Del carpio. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*. Chaclacayo, Peru. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2D5QSuMjP_P8YQgXtrSNVU-RsKBD6vcG-6P_2SaW_78XINpyrhR_d2LI8
- Chiavenato (2015) citado en Del castillo. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*. Chaclacayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2D5QSuMjP_P8YQgXtrSNVU-RsKBD6vcG-6P_2SaW_78XINpyrhR_d2LI8
- Cordoba, C. (2018). *Compromiso Organizacional en los empleados contrtados por empresas de trabajo temporal*. Mexico: ETT.
- Cristancho, F. (2015). *Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización*.
- Del castillo. (2017). *La estio del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo,2016*. Chielacayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado. (2015). el lider y liderazgo. *Revista Interamericana de Bibliotecología*.
- Diaz. (2002). *Clima Laboral*.
- Entrepreneur. (2009). *Factores esenciales para crear un buen clima laboral*.
- Esparza, A. (2016). “*El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocio S.A. Año 2016 – Trujillo*”. Trujillo.
- Facho, J. (2017). “*Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*”. PERU.
- Galindo. (2015). *RELACIÓN ENTRE LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO ABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA REGISTRAL, SUNARP, TACNA, 2015*. Arequipa.
- Garcia. (2013). *Liderazgo, motivación y comunicación*.
- Godinez, E. (2008). “*Estilos de liderazgos y desempeño del personal de enfermería en servicios de hospitalización*”. San Luis Potosí.
- Grifol, D. (2017). *¿Qué es productividad laboral?* Obtenido de <http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>
- Guzman. (2000). *Cordinacion* .

- Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hurtado. (2017). *Bases Conceptuales del Compromiso organizacional* . Puirá. IPE. (2017). *PRODUCTIVIDAD LABORAL*.
- kisnerman. (2012). *la comunicacion y su relacion con la administracion* .
La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016. (2017). Chaclacayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2D5QSuMjP_P8YQgXtrSNVU-RsKBD6vcG-6P_2SaW_78XINpyrhR_d2LI8
- Lagos. (2014). *Motivacio* .
- Larico, I. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de san román – juliaca 2014*. Juliaca.
- Latorre,N. (2015). *La gestion de recursos humanos y desempeño laboral*. Ecuador: Editorial Pearson Education .
- Leonard, M. (2014). *Comptencias laborales: sistemas, surgimiento y modelos* . Montevideo .
- Lopez, S. (2012). *Gestion por competencias* . España: ICESI.
- Mamachura, S. (2019). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE NERGIA Y MINAS- MOQUEGUA, 2018*. MOQUEGUA : UJCM.
- Mamani, V. (2019). Relación de Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Tobiano E.I.R.L. en Arequipa 2018. Arequipa, Peru. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/browse?type=subject&value=Desempe%C3%B1o+laboral>
- Mariñez, J. (2013). *La gestion humana desde el desempeño organizacional* . Hawai: Honolulu.
- Martin, M. (2014). *Modelo de gestion por competencias para optimizar el rendimiento* .
- Mercado, H. (2002). *Tesinas, Memorias, Informes*. Mexico: Limusa.
- Mora (2008) citado en Del castillo . (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*. Chaclacayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2D5QSuMjP_P8YQgXtrSNVU-RsKBD6vcG-6P_2SaW_78XINpyrhR_d2LI8
- Moreno. (2010). *punto de equilibrio*.
- Murillo y Ortiz. (2014). *ONOCIMIENTO, ACTITUD Y*. Tesis, Quito.
- Ochoa, K. (2014). *MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL* . Quetzal Tenango.
- Ortiz. (2014). fundacion nacional para el desarrollo, el salvador.
- Ponce, P. . (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral*. Quito.
- Porto. (2017). *Definicion de Desempeño*. Obtenido de <https://definicion.de/desempeno/>

- Quenta, R., & Silva, K. (2016). *“Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en enfermeras del hospital regional Honorio Delgado, Arequipa – 2016”*. Arequipa.
- Real Academia Española de la Lengua. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*. Chaclacayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2D5QSuMjP_P8YQgXtrSNVU-RsKBD6vcG-6P_2SaW_78XINpyrhR_d2LI8
- Reyes. (1995). *Organizcion*.
- Robbiens y Coulter (2004) citado en Del Carpio. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*. Chaclacayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2D5QSuMjP_P8YQgXtrSNVU-RsKBD6vcG-6P_2SaW_78XINpyrhR_d2LI8
- Robbing. (2012). *Gestion Administrativa*.
- Robbins (2004) citado en Del castillo. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016*. Chaclacayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2D5QSuMjP_P8YQgXtrSNVU-RsKBD6vcG-6P_2SaW_78XINpyrhR_d2LI8
- Robert, A. . (2012). *Como escribir y publicaar trbjco cientificos* . USA.
- Salgado, J. (2014). *Clima organizacional y satisfaccion laboral enuna PYME*. España.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Sanchez,H. (2006). *Metodología y diseños en la*. Lima: Mntaro.
- Santana, C. (2015). *4 Consejos para cumplir sus metas laborales*.
- Sosa. (1995). *Organizacion en la administracion* .
- Stark. (2017). *GESTION DE CARTERA DE CLIENTES*.
- Stoner. (2006). *direccion* .
- Tito & Acuña. (2015). *MOTIVACION* .
- Tito P. (2012). *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Lima.
- Tito,H. (2012). *Gestion por competencias y productividad laboral en elas empresas*. Mexico: McGraw.
- Urizar, S. (2016). *"Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz"*. Ciudad de Guatemala.
- Valdivia, C. (2015). *“Relación entre el clima organizacional y el estilo de liderazgo percibido en los trabajadores, área administrativa Hospital III Yanahuara, Arequipa 2015”*. Arequipa.
- Vasquez J. (2016). *EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN, 2016*. Trujillo, Peru.
- Vasquez, A. (2017). *Gestion de Talento Humano*. Mexico: Limusa.

Vásquez, W. (2018). *“Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017”*. Lima.

Zuzama. (2015). Obtenido de http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1