



# **UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE**

## **FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES COMERCIALES Y DERECHO**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

#### **TESIS**

#### **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAS TRIVECA S.A.C., PIURA 2018**

**PRESENTADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**Autor:**

**Bach. Fernández Campos Eudemia**

**Asesor:**

**Dr. Aragón Alvarado Pompeyo Marco**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Administrativa Empresarial**

**Chiclayo – Perú  
Julio del 2019**

**FIRMA DEL ASESOR Y JURADO DE TESIS**

---

**Dr. Pompeyo Marco Aragón Alvarado**  
**ASESOR**

---

**Ing. Jorge Tomás Cumpa Vásquez**  
**PRESIDENTE**

---

**Econ. Genaro Juan Manuel Llontop Lora**  
**SECRETARIO**

---

**Dr. Pompeyo Marco Aragón Alvarado**  
**VOCAL**

## **Dedicatoria**

A Dios:

Por haberme permitido llegar hasta este punto, por cuidarme, protegerme y haberme dado salud para lograr mis objetivos y por su infinita bondad, amor y paz.

A mis padres:

Por confiar en mí, por estar siempre pendiente, por brindarme su amor, comprensión y su apoyo incondicional.

A mis hermanos:

Que a pesar de la distancia de alguna u otra manera siempre me apoyaron.

## **Agradecimientos**

A Dios:

En este trabajo de investigación agradezco especialmente a Dios, quien supo guiarme por el buen camino, por darme fuerzas para seguir adelante afrontando dignamente la vida, las adversidades, pero siempre superando las barreras que se presentaron sin perder nunca la fe.

A la Universidad de Lambayeque por los conocimientos y valores compartidos durante toda mi formación profesional.

Al Administrador de la Empresa Industrias Triveca S.A.C, Sr. Alciviades Estela Campos por abrirnos las puertas de su entidad y permitirnos realizar la investigación.

A los docentes:

A todos los profesores que tuve el privilegio de que me enseñaran, expresar el más profundo y sincero agradecimiento por sus conocimientos compartidos en el transcurso de mi formación profesional, en especial al asesor Dr. Pompeyo Marco Aragón Alvarado por sus instrucciones, orientaciones, motivación y su paciencia en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Finalmente quiero agradecer de manera muy especial a todos nuestros maestros, familiares y amigos que de manera directa o indirectamente me ayudaron y motivaron en todo el transcurso de la investigación.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado,

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Sociales, Comerciales y Derecho de la Universidad de Lambayeque, me es honroso presentar ante ustedes mi Tesis denominada “gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca S.A.C., Piura 2018”. Con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

Espero que este trabajo sea de su entera satisfacción y cumpla con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de nuestra escuela Académica Profesional. Es propicia la oportunidad para expresar mi profundo agradecimiento.

El autor

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo general proponer un plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca S.A.C., Piura 2018.

El contexto donde se realizó la investigación fue en el establecimiento de Industrias Triveca S.A.C. empresa especializada en brindar soluciones al sector de agua potable y alcantarillado desde el año 1987. El problema principal de estudio fue el bajo desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en cuestión.

La metodología utilizada fue de tipo descriptiva - propositiva, con un enfoque mixto. La muestra fue constituida por 47 trabajadores de la empresa ya mencionada. Respecto a los instrumentos de recolección de datos, se aplicó una entrevista compuesta por 12 preguntas para la variable independiente y un cuestionario formado por 20 ítems para la variable dependiente.

Luego de la recolección y procesamiento de datos en relación a los resultados obtenidos podemos indicar que existe desorganización en la gestión del talento humano, falta de comunicación interna, motivación e información y capacitación escasa, perjudicando directamente el desempeño laboral del personal.

Finalmente, como conclusión de la investigación podemos señalar que la propuesta del plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa Industrias Triveca S.A.C en base a la elaboración de estrategias, le permite mejorar continuamente y significativamente las capacidades, habilidades, conocimientos, relaciones interpersonales, clima organizacional, y lo más importante la productividad laboral de cada trabajador.

Palabras clave: Gestión, talento humano, desempeño laboral

## **Abstract**

The general objective of this research is to propose a human talent management plan to improve the work performance of the workers of the Industrias Triveca SA S.A.C., Piura 2018.

The context where the research was conducted was in the establishment of Industrias Triveca S.A.C. company specialized in providing solutions to the drinking water and sewerage sector since 1987. The main problem of study was the low labor performance of the workers of the company in question.

The methodology used was of a descriptive - proactive type, with a mixed approach. The sample was constituted by 47 workers of the aforementioned company. Regarding the data collection instruments, an interview composed of 12 questions was applied for the independent variable and a questionnaire consisting of 20 items for the dependent variable.

After the data collection and processing in relation to the results obtained, we can indicate that there is disorganization in the management of human talent, lack of internal communication, motivation and information and scarce training, directly harming the work performance of the personnel.

Finally, as a conclusion of the research we can point out that the proposal of the human talent management plan to improve the work performance of the company Triveca SAC Industries based on the development of strategies, allows you to continuously and significantly improve the skills, abilities, knowledge , interpersonal relationships, organizational climate, and most importantly, the labor productivity of each worker.

Keywords: Management, human talent, job performance

## Índice de contenido

<b>Dedicatoria</b> .....	III
<b>Agradecimientos</b> .....	IV
<b>Presentación</b> .....	V
<b>Resumen</b> .....	VI
<b>Abstract</b> .....	VII
<b>Índice de contenido</b> .....	VIII
<b>Índice de Tablas</b> .....	X
<b>Índice de figuras</b> .....	XI
<b>I. Introducción</b> .....	1
<b>II. Marco teórico</b> .....	5
<b>2.1. Antecedentes bibliográficos</b> .....	5
2.1.1. A nivel internacional.....	6
2.1.2. A nivel nacional .....	8
2.1.3. A nivel local.....	11
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	12
2.2.1. Gestión del talento humano .....	12
2.2.2. Desempeño laboral.....	15
<b>2.3. Definición de términos básicos</b> .....	17
<b>2.4. Hipótesis</b> .....	18
<b>III. Materiales y métodos</b> .....	18
<b>3.1. Variables y Operacionalización de variables</b> .....	19
<b>3.2. Tipo de estudio y diseño de investigación</b> .....	22
3.2.1. Tipo de estudio.....	22
3.2.2. Diseño de la investigación .....	22
<b>3.3. Población y muestra en estudio</b> .....	23
<b>3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.</b> .....	25
3.4.1. Métodos.....	25
3.4.2. Técnicas .....	26
3.4.3. Instrumentos de recolección de datos. ....	27
<b>3.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico.</b> .....	28
<b>IV. Resultados</b> .....	29
4.1. Entrevista dirigida al Administrador .....	29
4.2. Cuestionario desempeño laboral .....	31

<b>4.3. Propuesta de un plan de gestión de talento humano</b> .....	54
A. Título .....	54
B. Análisis situacional .....	54
C. Estrategias del plan de gestión de talento humano.....	55
D. Actividades por estrategia .....	55
E. Plan de Acción .....	61
F. Financiamiento .....	63
G. Cronograma de actividades .....	64
<b>V. Discusión</b> .....	66
<b>VI. Conclusiones</b> .....	68
<b>VII. Recomendaciones</b> .....	69
<b>VIII. Referencias bibliográficas</b> .....	71
<b>IX. Anexos</b> .....	75
Anexo N°01: Guía de entrevista .....	75
Anexo N°02: Cuestionario .....	77
Anexo N°03: Fichas de validación.....	79
Anexo N°04: Grado de confiabilidad .....	85
Anexo N°05: Formato para evaluar el desempeño laboral. ....	86
Anexo N° 06: Fotos .....	87

## Índice de Tablas

Tabla N° 01: Población del personal que labora en la Empresa Industrias Triveca S.A.C. ....	23
Tabla N° 02: Estadísticas de fiabilidad .....	28
Tabla N° 03: Procesamiento de casos .....	28
Tabla N° 04: Edad de los trabajadores .....	31
Tabla N° 05: Género de los encuestados.....	32
Tabla N° 06: Tiempo de servicio .....	33
Tabla N° 07: Productividad laboral.....	34
Tabla N° 08: Participación de los trabajadores .....	35
Tabla N° 09: Cumplimiento de metas y compromisos .....	36
Tabla N° 10: Logro de resultados de los trabajadores .....	37
Tabla N° 11: Calidad de servicio .....	38
Tabla N° 12: Identificación de factores que afectan la eficiencia y eficacia .....	39
Tabla N° 13: Desempeño laboral de la empresa .....	40
Tabla N° 14: Aceptación de ayuda de sus compañeros .....	41
Tabla N° 15: Personal que trabaja más tiempo de lo requerido .....	42
Tabla N° 16: Puntualidad en la entrega de trabajos .....	43
Tabla N° 17: Conocimiento de funciones y responsabilidades.....	44
Tabla N° 18: Responsabilidad y puntualidad en el trabajo .....	45
Tabla N° 19: Organización del personal en su lugar de trabajo.....	46
Tabla N° 20: Capacidad de adaptación a las políticas .....	47
Tabla N° 21: Actitud de los trabajadores ante los cambios.....	48
Tabla N° 22: Manejo de información y tiempo.....	49
Tabla N° 23: Desempeño laboral en el área de la empresa.....	50
Tabla N° 24: Uso de los recursos asignados .....	51
Tabla N° 25: Control físico del material .....	52
Tabla N° 26: Opinión sobre la evaluación del desempeño laboral .....	53

## Índice de figuras

Figura 1: Edad de los encuestados .....	31
Figura 2: Género de los encuestados .....	32
Figura 3: Tiempo de servicio .....	33
Figura 4: Productividad laboral .....	34
Figura 5: Participación de los trabajadores .....	35
Figura 6: Cumplimiento de metas y compromisos .....	36
Figura 7: Logro de resultados de los trabajadores .....	37
Figura 8: Calidad de servicio .....	38
Figura 9: Identificación de factores que afectan la eficiencia y eficacia .....	39
Figura 10: Desempeño laboral de la empresa .....	40
Figura 11: Aceptación de ayuda de los demás .....	41
Figura 12: Personal que trabaja más tiempo de lo requerido .....	42
Figura 13: Puntualidad en la entrega de trabajos .....	43
Figura 14: Conocimiento de funciones y responsabilidades .....	44
Figura 15: Responsabilidad y puntualidad en el trabajo .....	45
Figura 16: Organización del personal en el lugar de trabajo .....	46
Figura 17: Capacidad de aceptación a las políticas de la empresa .....	47
Figura 18: Actitud de los trabajadores ante los cambios .....	48
Figura 19: Manejo de información y tiempo .....	49
Figura 20: Desempeño laboral en el área de la empresa .....	50
Figura 21: Uso de los recursos asignados .....	51
Figura 22: Control físico del material .....	52
Figura 23: Opinión sobre la evaluación del desempeño laboral .....	53

## **I. Introducción**

La gestión de talento humano en las empresas ha cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización, así lo afirmó Pérez, O. (2016). Es por ello que actualmente se considera al talento humano como uno de los pilares de la organización porque de ellos depende en gran medida el éxito de la empresa, siendo necesario que el ambiente donde el trabajador se desenvuelve día a día sea el más óptimo, de modo que permita realizar sus labores con eficiencia y se sientan lo más motivados posible para alcanzar las metas organizacionales. Pero las empresas presentan diferentes problemas de desempeño laboral tal como menciona Mendoza, M. (2013) quien realizó una investigación donde se desarrolló la problemática del desempeño laboral de la empresa PRODULUX SA. Dedicada a la comercialización al por mayor y menor de equipos de salud en el hogar, su principal problema fue no contar con un modelo de gestión de talento ya que los procesos de incorporar, capacitar, recompensar, retener y supervisar personas no estaban claramente definidos ni documentados ni con los procedimientos necesarios para su desarrollo, lo que ha ocasionado una desorganización general en el personal y en la gestión de ventas, producto de un deficiente desempeño laboral. Por este motivo se implementó una estrategia para analizar periódicamente las funciones de cada empleado y que el proyecto se cumpla a cabalidad con la implementación del modelo de gestión de talento humano. Donde observaron que las funciones, actividades y tareas de los empleados involucrados en el proceso de venta, facturación y despacho de productos, eran de forma duplicada y otras que no van acorde con la naturaleza del puesto laboral. Después de aplicar el modelo ya mencionado, acompañado del manual de funciones hoy en día existe retroalimentación, capacitación y evaluación del personal; mejorando rotundamente su éxito. Así mismo en Sudamérica, Sotomayor, M. (2010) manifiesta que la empresa MABETEX, dedicada a la distribución de telas deportivas sostuvo un bajo porcentaje de distribución de ventas, notándose en el bajo desempeño laboral de sus trabajadores pues no se les otorgaba algún reconocimiento de acuerdo al progreso de la empresa, de tal forma que los trabajadores se resistían a aplicar un modelo de gestión del talento humano, por esta razón se implementó un

modelo de retención de los mejores talentos convirtiéndose en un éxito alcanzado puesto que su personal se siente beneficiado, motivado y reconocido por las tareas realizadas; saber que su talento le es de mucha importancia para la empresa, se sienten capaces de demostrar sus destrezas y habilidades al cien por ciento en su área laboral, haciendo que la empresa crezca de manera eficiente y eficaz; no cabe duda que si una empresa recompensa de manera satisfactoria a sus trabajadores existe una mejor calidad de vida para todos, asimismo se logra mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño laboral. Lamentablemente nuestro País no es ajeno a esta problemática, Chávez, L. (2016) señala que la empresa ELECTROSUR S.A dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica; sufrió una baja productividad de ventas perjudicando su crecimiento; para ello se aplicó un plan estratégico el cual se validó mediante la aplicación del estadístico Chi Cuadrado de Pearson donde se estableció que el estrés laboral afecta al desempeño de los trabajadores ocasionado por la recarga laboral que se les responsabilizaba, presentando actitudes negativas y distintos factores de estrés que repercutían su desempeño. Con esta estrategia se ajustó la cantidad de trabajo por empleados, ahora es una empresa exitosa con mayor acogida en el mercado peruano que satisface las necesidades de los clientes contribuyendo al mejoramiento del medio ambiente y responsabilidad social.

Del mismo modo, INDUSTRIAS TRIVECA S.A.C. es una empresa privada su sede central se encuentra en la ciudad de Lima y sus sucursales en Lurín, Surco y Piura. Vuestro objeto de estudio fue la sucursal de Piura ubicada en la calle los Agrónomos Mz B, lote 4A, 4B,4C Urb. Los Ingenieros, esta empresa tiene más de 30 años de creación, dedicada al sector de prestar servicio de agua potable y alcantarillado, actualmente cuenta con un total de 54 trabajadores nombrados y contratados a cargo de las diferentes áreas; los cuales se dividen en: 1 Gerente General, 1 Coordinador de Proyecto, 1 Administrador, 1 Almacenero, 1 Supervisor, 3 Capataz y 46 Operarios; su horario de trabajo es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. cumpliendo una jornada laboral de 40 horas semanales. Mediante la técnica de observación hemos visualizado que dentro de sus instalaciones hay insuficiente control pues el personal no es calificado. También se observó que carece de formación, capacitación y desarrollo profesional del personal administrativo lo que ha generado escaso desarrollo y baja productividad, por lo que se requiere crear un clima laboral que propicie el desarrollo organizacional, dado que uno de los elementos de mayor importancia en la competitividad empresarial es el talento

humano; del mismo modo, la falta de capacitación induce que los trabajadores asuman desconocimiento de los objetivos y metas trazadas por la entidad. Además, no cuenta con la correcta verificación de las actitudes de acuerdo al desempeño laboral, en vista de que su rendimiento no favorece a la expectativa de la empresa a causa de la recarga laboral responsabilizada. Asimismo, existe falta de estandarización de instrumentos de gestión de talento humano como son normas, técnicas, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes imparciales dentro de la organización, ya que se ha desencadenado en un bajo nivel de desempeño y competitividad trayendo como consecuencia procedimientos administrativos desarticulados y desorganizados. Esto nos hizo recordar a una de las frases del empresario Estadounidense Walton, S. (2017) “los empleados son el frente de batalla, los que normalmente hablan con el consumidor; son los únicos que saben que está pasando ahí fuera” es muy cierto porque ellos tienen un trato directo con el consumidor o usuario.

Estas fueron las principales razones para investigar ¿De qué manera la gestión de talento humano permitirá mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca S.A.C., Piura 2018? el problema se seleccionó con relación a lo antes mencionado, los objetivos que guiaron a la presente investigación son: Objetivo general: Proponer un plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Industrias Triveca S.A.C., Piura 2018.

Objetivos específicos:

- a) Diagnosticar la situación actual de la gestión de talento humano de la Empresa Industrias Triveca S.A.C., Piura.
- b) Medir el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C.
- c) Diseñar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca S.A.C.

En base a lo descrito anteriormente, la presente investigación se justificó por los siguientes motivos: Se detectó el problema que presenta la empresa en sus instalaciones por el inadecuado manejo de la gestión del talento humano contribuyendo al bajo desempeño laboral, debido a la falta de formación, capacitación, motivación y evaluación al personal. Desde otro punto de vista, los trabajadores no se sienten identificados con la empresa, además muestran desconocimiento de los objetivos, lo

cual no favorece a la expectativa empresarial. Por otro lado, la preocupación de una incorrecta gestión de talento humano en la empresa hace que los objetivos propuestos sean más difíciles de cumplir, obteniendo como secuela un deficiente desempeño laboral, por esta razón es recomendable que Industrias Triveca S.A.C. disponga de herramientas para enfrentar con mayor objetividad sus retos; es decir que el jefe debe ver por el bienestar de sus empleados, debe alentarlos y motivarlos para brindar un servicio amigable con una actitud entusiasta que los convierta en trabajadores provechosos; por ello se propuso un plan de gestión del talento humano, que permita mejorar el desempeño laboral a través de estrategias; con la finalidad de mejorar la comunicación interna y por ende lograr el direccionamiento del talento humano, implementar un buzón de sugerencias interno, promover el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas, fomentar un buen clima organizacional, animar el trabajo en equipo, incentivar y motivar al personal, tener iniciativa en la toma de decisiones, establecer un sistema de remuneración justa, generar lealtad en el personal, incrementar la productividad laboral y evaluar el desempeño laboral.

Asimismo, la investigación beneficia directamente a la empresa Industrias Triveca S.A.C, a sus trabajadores y a los usuarios que adquieren el servicio porque permite mejorar la productividad laboral, la calidad del servicio, incrementa sus ganancias, impulsa el trabajo en equipo obteniendo una convivencia agradable entre directivos y trabajadores, además contara con un personal capacitado, equipado, entrenado y bien remunerado acorde a sus responsabilidades, lo cual conduce a obtener resultados de manera eficiente y eficaz; teniendo en mente que el servicio al cliente es la clave para atraer y retener consumidores a largo plazo; puesto que “el reto, no es producir clientes satisfechos, varios competidores pueden hacerlo, el reto es producir clientes leales” según Kotler & Armstrong, (2012)

Finalmente, la presente investigación fue importante porque sirvió como referencia bibliográfica para futuros trabajos de investigación y para otras empresas que deseen adaptar esta información a su realidad, de tal forma que esta propuesta, genero cambios positivos en una buena gestión de talento humano.

En cuanto a la estructura de la presente investigación, se divide en nueve capítulos los cuales se detallan a continuación:

El capítulo I abarca la Introducción incluyendo la descripción de la realidad problemática, además está la formulación del problema, objetivos, justificación e importancia de la investigación.

En el capítulo II se aprecia el Marco Teórico en el cual se da a conocer los antecedentes bibliográficos, bases teóricas conceptuales de las variables, definición de términos básicos y la hipótesis.

El capítulo III comprende todo lo que es el Marco Metodológico, es decir variables y operacionalización seguido por el tipo de estudio y diseño de investigación, población, muestra, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el procesamiento de datos y análisis estadístico.

El capítulo IV contiene el análisis e interpretación de los Resultados, donde se muestra los resultados estadísticos en tablas y figuras obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos seguido de la propuesta de un plan de gestión del talento humano.

El capítulo V da a conocer la discusión de resultados.

El capítulo VI presenta las conclusiones del estudio referente a los objetivos, problema y contestación a la hipótesis.

En el capítulo VII se indican las recomendaciones para la empresa donde se ejecutó la investigación.

En el capítulo VIII se presentan las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

Y finalmente en el capítulo IX se visualiza todos los anexos referentes a la indagación.

## **II. Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes bibliográficos**

Aquí se muestra los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, sobre la gestión de talento humano y desempeño laboral, los cuales permitieron conocer con mayor profundidad el propósito de la investigación, así logramos comprender y entender de la mejor forma posible.

### 2.1.1. A nivel internacional

Prieto, P. (2013) realizó una investigación en Medellín titulado *gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*, la investigación fue de tipo descriptivo, el cual llevo a la siguiente conclusión, que el talento humano es lo que genera ideas únicas en la empresa, logrando establecer la diferencia entre una empresa y otra. Por eso, el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones; las cuales deben luchar por atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos ya que solamente las personas capacitadas podrán crear los mejores productos y generar las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores, pero estas personas son muy escasas en el mercado y para la empresa encontrarlos implica un alto costo porque tiene que desarrollar un programa que permita identificar el potencial de los empleados, entonces la gestión del talento humano, se convierte en un socio estratégico siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. Donde las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización, manteniendo un clima de satisfacción como factor diferenciador con otras empresas. Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral o felicidad laboral, es un pilar muy importante para las organizaciones a la cual se le debe prestar mucha atención porque son personas que tienen necesidades y motivaciones particulares para trabajar, la empresa debe estar interesada en el bienestar de sus empleados, pues de lo contrario no tiene sentido hablar de salario emocional, modelos de gestión, políticas de ingreso y retención de los mejores talentos. La organización debe tener un orden y un objetivo en todo lo que hace; se habla entonces de un modelo de gestión humana que siempre ofrecerá beneficios a la empresa. Esta indagación es sumamente importante tanto para la empresa como para nosotros los que estamos realizando este trabajo de investigación, porque permite dar a conocer que el talento humano es la parte primordial de la empresa de ello depende su éxito en el mercado; según esta referencia hemos optado por determinar cómo se encuentra el desempeño laboral en la empresa Industrias Triveca S.A.C, asimismo saber si sus trabajadores disponen de un buen clima laboral, si se sienten a gusto con la labor que realizan y si son valorados. También nos incitó a realizar capacitaciones a los trabajadores con el fin de formar mejores talentos humanos que sean competitivos y marquen la diferencia de la empresa.

Mendoza, M. (2013) realizó un estudio titulado *la gestión de ventas y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa PRODULUX SA de la ciudad de Milagro*, con la finalidad de determinar de qué forma afecta la desorganización general en la gestión de ventas de PRODULUX SA en el desempeño laboral del talento humano. La metodología de la investigación fue analítico-sintético, con una población conformada por los empleados, directivos de la empresa y clientes. Entre sus resultados más relevantes se logró observar que existe un desorden general en la administración del talento humano, derivando a un desempeño no adecuado. Por lo cual nació la necesidad imperiosa de proponer que se diseñen las políticas y procesos que hagan posible que la empresa y los colaboradores cuenten con las herramientas para gestionar los recursos humanos de forma moderna y adecuada y así poder disminuir las causas del problema. También precisó que se construya una estructura que permita a los directivos tomar decisiones acertadas en todos los procesos que involucren el manejo de personas. Finalmente, la investigación llegó a la siguiente conclusión que el desempeño del talento humano en la empresa PRODULUX SA afecta directamente los resultados, esto se debe a la duplicidad de tareas, pues ha ocasionado demoras y retrasos en la atención y satisfacción de los clientes. Es decir que la desorganización en el personal trae como consecuencia, bajas en el desempeño del talento humano perturbando el bienestar del cliente. Esta información fue importante dentro de nuestro trabajo de investigación para tomar en cuenta, que si la empresa no organiza de forma adecuada a su personal va a tener consecuencias negativas como el bajo rendimiento de sus trabajadores e incomodidad del usuario.

Sosa, L. (2013) realizó un estudio sobre *la gestión del talento humano en la Municipalidad de Zacapa*, con la finalidad de determinar de qué manera realizan la gestión del recurso humano dentro de esta institución. La investigación fue de tipo descriptiva, con una población integrada por 1 coordinador de recursos humanos, 23 encargados de las diferentes unidades y una muestra de 203 colaboradores de los diferentes departamentos de la Municipalidad. Esta investigación llegó a la siguiente conclusión que la gestión del recurso humano en la municipalidad de Zacapa, se lleva a cabo de modo informal debido a que, no se ejercen en su totalidad algunas de las actividades primordiales como: Planeación

del recurso humano, procesos de reclutamiento y selección, programas de inducción y capacitación, evaluación del desempeño y desarrollo de los colaboradores. Asimismo, se detectó que los medios de reclutamiento utilizados para la atracción de personal son: referencias personales y en ocasiones hacen uso de volantes, anuncios en radio y televisión. La Municipalidad de Zacapa, ha formalizado en un 100% la contratación de sus colaboradores, esto lo realiza mediante un contrato laboral, dependiendo del puesto que desempeñe el nuevo colaborador puede ser por: tiempo indefinido, definido o por obra determinada. Lo primero se le otorga al colaborador es la información con respecto a las funciones del puesto, filosofía de la organización, y además se les presenta a sus compañeros y jefes, y les enseñan las instalaciones de la municipalidad. El desempeño laboral de cada uno de los colaboradores de la institución estudiada, se evalúa mediante el uso de técnicas de observación y en ocasiones se hacen uso de formularios escritos, y la frecuencia en que se efectúa esta evaluación es cada dos meses. Además, se determinó que la institución ofrece al 42% de sus colaboradores desarrollo mediante ascensos e incremento de salario; donde la remuneración se otorga de manera mensual o quincenal, por lo que algunos colaboradores se muestran insatisfechos. Esta información nos ayudó en la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca SAC, el cual fue identificado mediante la observación y a través del cuestionario.

#### 2.1.2. A nivel nacional

Ramos, M. (2017) realizó una investigación sobre *gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad distrital de Pichanaquí, 2017*, con el propósito de saber de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral del personal, del mismo modo determinar la relación entre la selección de personal y la calidad de vida laboral, selección de personal y el trabajo en equipo, capacitación de personal y la calidad de vida laboral, capacitación del personal y el trabajo en equipo. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño transaccional correlacional no experimental en donde la población estudiada fueron todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pichanaquí, solo la parte administrativa. Se concluyó que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral; demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño

laboral del trabajador. Asimismo, existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo; selección de personal y el trabajo en equipo; por último, existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo. Este guion nos ilustra a tomar en cuenta la correlación existente entre el personal, la capacitación y lo más importante la calidad del trabajo.

More, L. (2017) realizó un estudio de investigación titulado *gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa ángel divino, Chiclayo 2016*, con la finalidad de proponer estrategias de gestión de talento humano que permita mejorar de manera significativa el desempeño laboral en la empresa Ángel Divino. La investigación fue de tipo descriptivo, donde se ha considerado un diseño no experimental, con una población de estudio de 123 trabajadores de la empresa Ángel Divino de las diferentes áreas de trabajo en su agencia de Chiclayo. Entre sus resultados en el diagnóstico de la gestión de talento se determinó que los factores que afectan el trabajo son la falta de capacitaciones, ya que es poco frecuente y no se incluye a todo el personal, también la deficiente comunicación dentro del establecimiento y la falta de organización en la empresa. De igual forma se logró determinar que la mayor parte de los trabajadores cumple con las actividades asignadas según lo establece la empresa (71%), sin embargo, existe pequeños grupos de trabajadores que presentan deficiencias en sus resultados dentro de las labores diarias (29%), debido al desconocimiento y la falta de capacitación para desempeñar sus actividades. Se concluyó que es necesario la elaboración y desarrollo de estrategias de gestión del talento humano, ya que esto permitiría mejorar los resultados en cuanto al desempeño de cada uno de sus colaboradores y al involucramiento de los mismos con el crecimiento y desarrollo de la empresa. Esta indagación resulto importante porque nos conlleva a evaluar los factores que afectan el desempeño laboral de Industrias Triveca S.A.C. y finalmente dar solución a través del desarrollo de estrategias de gestión de talento humano que permita a los trabajadores alcanzar su máximo rendimiento.

Vásquez, S. (2017) realizó un estudio titulado *propuesta de un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la unidad de Gestión Educativa local Ferreñafe*, con la finalidad de determinar en qué medida la propuesta de un programa de gestión del talento

humano mejora el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2015. La investigación fue de tipo descriptiva-propositiva, con una población de 49 trabajadores de la UGEL Ferreñafe. Entre sus resultados más relevantes se encontró que el 30% de los funcionarios presentan un nivel bajo en lo referente a la gestión del talento humano. Como conclusión menciono que la UGEL Ferreñafe no cuenta con un plan de desarrollo de dirección en programas de capacitación y de motivación a sus trabajadores, por lo que la gestión del talento humano y el desempeño laboral están muy lejos de ser parte de un estado eficiente y moderno tal y como lo señala la Ley N° 28175 del Servicio Civil y de otras normas conexas a la misma. Por último, la elaboración de la propuesta de un programa de gestión del talento humano en la UGEL Ferreñafe, es un recurso importante para su mejoramiento que se ve reflejado en la mejora del desempeño laboral a través del desarrollo de capacidades, habilidades, conocimiento, liderazgo, toma de decisiones, productividad, innovación y creatividad. Esta investigación guarda relación con la propuesta planteada en el presente trabajo de estudio en medida que buscamos capacitar a los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. con el propósito de poder otorgarle un cargo a nivel de sus habilidades y capacidades; además se busca tener empleados motivados y satisfechos.

Cruz, M. (2015) realizó un estudio titulado *la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del Rosario LTDA N°222 – Huamachuco: 2015*, con la finalidad de determinar de qué manera la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del Rosario Ltda. N°222 Huamachuco: 2015. La investigación fue de tipo descriptiva – transaccional, con una población conformada por los 25 trabajadores de la cooperativa. Entre sus resultados se logró determinar que la gestión del talento humano incide de manera directa en el desempeño laboral, esta conclusión se obtuvo tras haber evaluado las dimensiones de la gestión del talento humano como la del desempeño laboral, dándose a mostrar en la insatisfacción de los trabajadores por conocer todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto personal como material. En la cooperativa de ahorro y crédito nuestra Señora del Rosario Ltda.

N°222 existe una regular gestión de talento humano ya que la empresa no se interesa por reclutar y seleccionar a los mejores postulantes para ser parte de su equipo de trabajo, no se lleva a cabo capacitaciones eficientes y eficaces, no tiene instalaciones físicas adecuadas y no cuenta actualmente con una técnica de evaluación. Producto de ello sus colaboradores tienen bajo nivel de desempeño laboral, y se ve reflejado en su trabajo, ellos no observan futuro en la entidad y buscan emigrar a otras entidades financieras del distrito Huamachuco. Por último, Cruz agrega que para mejorar el desempeño laboral de la Cooperativa es necesario un modelo de gestión de talento humano, porque crea relaciones fuertes y duraderas; en consecuencia, se logra la confianza entre colaboradores y empresa. Esta indagación sirvió, para tener presente que la gestión del talento humano y el desempeño laboral van de la mano, por ende, la empresa Industrias Triveca S.A.C debe capacitar constantemente a su personal para gozar de un excelente trabajo.

### 2.1.3. A nivel local

Nieves, H. (2018) realizó un estudio titulado *satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura – Perú, 2016*, con la finalidad de conocer la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de la empresa Adecco Perú. Esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, con una población de estudio de 221 trabajadores representantes de la empresa Adecco Perú – Sucursal Piura que laboraron durante el año 2016. En cuanto a los resultados se determinó que existe un grado significativo entre las variables, concluyendo que la satisfacción se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación; y por ende en la medida que mejore la satisfacción también mejorará el desempeño laboral del trabajador. Esta indagación nos sirvió para tomar en cuenta el desempeño del personal de la empresa Industrias Triveca S.A.C en base a la satisfacción que muestra en su puesto laboral.

Ramírez, S. (2016) realizó un estudio sobre la *relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Paita, año 2016*, con la finalidad de determinar la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores de la UGEL Paita. El estudio fue de tipo transversal descriptivo, no

experimental, con una población de 52 trabajadores de la UGEL Paita. Entre sus resultados se logró resaltar que el compromiso organizacional se califica en un nivel medio es decir eficiente, y mediante la entrevista aplicada determinó, que sí evalúan el desempeño de cada uno de sus colaboradores de acuerdo a la función asignada, por otro lado, aseguro que casi menos del 50% de los trabajadores se une para alcanzar sus objetivos y metas asignadas, la mayoría prefiere trabajar solo y busca solamente sus objetivos individuales, como, terminar su función de cada día e irse. Cabe destacar que algunos días los trabajadores muestran un buen humor e incentivan a otros para trabajar con ganas; sin embargo, hay otros días en los que muestran un humor poco favorable y hace que todo el ambiente de trabajo se vuelva hostil. Finalmente concluyó que, si existe una relación altamente significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores de la UGEL Paita, dejando en claro que en la medida que la gestión del talento humano sea más eficiente, habrá un mayor compromiso organizacional. Este aporte fue relevante para nuestra investigación ya que el talento humano es la parte fundamental para el éxito de la empresa, además promueve un excelente compromiso organizacional.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión del talento humano**

#### **2.2.1.1. Definición**

Ibáñez, M. (2015) ostentó que la gestión del talento humano es vital para el funcionamiento de cualquier organización social; en el sentido, si el elemento humano está dispuesto a poner en actividad su esfuerzo físico y mental, la empresa marchará de forma ordenada y próspera; caso contrario, se desestabilizará rápidamente. Por ello toda organización debe asegurarse de incorporar personal que realmente sea un potencial humano en el manejo del proceso administrativo y en planear, organizar ejecutar, coordinar y controlar las funciones empresariales, entre ellas la función de personal (p.17)

La gestión del talento humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano

como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general (Ídem)

La empresa debe gestionar (administrar) de manera eficiente a sus trabajadores, haciendo uso de las técnicas de las buenas relaciones humanas, propiciando un excelente clima laboral a los trabajadores; todo esto con el fin de que se sientan satisfechos, conformes y orgullosos de laborar en la empresa. Ello conllevará a que se identifiquen con la organización, con sus jefes y hasta con los objetivos empresariales, y por lo tanto hagan suyos los objetivos de la organización, ofreciendo su máximo esfuerzo y potencialidad, orientados a las metas y objetivos generales de la empresa (Ibidem, p. 18)

### **2.2.1.2. Dimensiones:**

#### 2.2.1.2.1. Organización.

Es una agrupación de personas que se organizan para lograr objetivos predeterminados con funciones administrativas, específicas, sistematizadas y legalmente constituidas. Para ello la empresa tiene que llevar a cabo sus funciones de forma eficiente, por la cual tendrá que estructurarse; es decir, deberá establecer líneas de autoridad, niveles jerárquicos y crear áreas funcionales de acuerdo al giro empresarial (Ibidem, p. 94)

##### a. Indicadores

###### a.1 Alta dirección

La alta dirección o gerencia general de la empresa es la parte directriz de la inteligencia humana de la organización, es decir, del talento humano. El gerente general, como máxima autoridad individual de la empresa, es quien sabe hacia dónde marcha su organización, y establece la misión, visión y los objetivos a corto, mediano y largo plazo, para la toma de decisiones de calidad, se basará en los lineamientos de su plan operativo, de sus conocimientos y experiencias (Ibidem, p. 95)

#### 2.2.1.2.2. Participación en la toma de decisiones

“Todo ser humano quiere ser parte de su propio quehacer, es que la participación en las decisiones crea compromiso, genera responsabilidad, fomenta la motivación, incrementa la autoestima y mejora las relaciones interpersonales” (Ibidem, p. 64)

##### a. Indicadores

#### a.1 Relaciones interpersonales.

“Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas; muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo” Según Fernandez (2003) citado por Mejía (2011)

#### 2.2.1.2.3. Motivación

Según Ibáñez, M. (2015) manifiesta que el jefe - líder debe motivar principalmente al trabajador, considerando importante cada tarea que el subordinado realice en su puesto de trabajo reconociendo el esfuerzo que aporta en su obligación laboral, agradeciéndole por lo acertado, por lo cumplido que es, solo de esta manera el trabajador se sentirá motivado a mejorar cada día, se identificara como parte significativa de una transmisión operativa, valorara su participación en el equipo de trabajo y será leal a su jefe líder (p. 300)

##### a. Indicadores

##### a.1 Capacitaciones

La capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes. Dolan, S. (2013) la capacitación también implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño.

##### a.2 Reconocimiento.

Según el blog Eden (s.f) el reconocimiento laboral es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida. El reconocimiento del trabajo bien hecho y el esfuerzo personal actúa como una fuerza invisible que estimula la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, impulsando a todo el equipo hacia una misma meta: el éxito de la empresa. Además “los estudios muestran que el reconocimiento tiene una influencia positiva sobre el desempeño” según Dessler (2011) citado por Thierry (2014)

## **2.2.2. Desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Definición**

Según Chiavenato, I. (2017) el desempeño es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales. Por otro lado, el desempeño puede expresarse mediante una medida métrica, indicador frente a un índice en relación con las metas, objetivos o expectativas previamente definidos, es por ello que el desempeño puede ser bajo, medio, alto o excepcional en relación con estas suposiciones y es uno de los principales responsables de construir la productividad, competitividad y sustentabilidad de la empresa. Además, es el elemento que produce la excelencia operativa responsable de la eficiencia y eficacia de una organización (p. 206)

El desempeño laboral puede y debe ser mejorado de modo gradual e incesante. Por tanto, el jefe no solo debe supervisar y evaluar el desempeño sino sobre todo realizar el cuidado para que las personas aprendan cada vez más, se desarrollen, definan metas y objetivos desafiantes, reciban realimentación en tiempo real acerca de sus resultados y puedan alcanzar niveles extraordinarios de desempeño (Ibidem, p. 208)

### **2.2.2.2. Dimensiones:**

#### **2.2.2.2.1. Productividad laboral**

Rio (2014) “productividad laboral consiste en el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final”

##### **a. Indicador.**

##### **a.1 Cumplimiento de metas.**

Según Zavala, J. (2011) dice que el cumplimiento de metas depende exclusivamente de nuestras acciones, está ligado a lo que internamente nosotros creemos, esto implica estar convencido profundamente de que somos capaces de lograr ciertas cosas, algunas personas se les hace bastante difícil alcanzar altos niveles de bienestar porque simplemente están condicionados y limitados por las ideas que están en su interior, creen que el mundo está lleno de dificultades, entonces experimentan sus propias ideas.

#### **2.2.2.2.2. Eficacia**

Según Chiavenato, I. (2017) la eficacia es una medida normativa del logro de resultados, en términos económicos la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer las necesidades de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona. La eficacia es el logro de los objetivos mediante recursos disponibles (p. 22)

a. Indicador.

a.1 Alcanzar los objetivos

Según Pérez, O. (2017) para alcanzar los objetivos, es importante establecer objetivos que motiven a los involucrados, estos deben ser concretos y realistas, debemos mantenernos enfocados en ello, dividirlos en metas intermediarias fijando plazos que permitan llevar mayor control sobre ellos; asimismo se debe organizar lluvia de ideas y reunir los recursos necesarios para lograrlo.

2.2.2.2.3. Eficiencia

La eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. En términos económicos la eficiencia es una relación técnica entre costos y beneficios; asimismo se refiere a la mejor forma de realizar las cosas, a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. La eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles (Ibidem, p. 22)

a. Indicador.

a.1 Responsabilidad del trabajador

Convertirse en una persona responsable significa ser capaz de tomar decisiones conscientemente, a todo esto, Sanchez, P. (2018) expresa que también se debe llevar a cabo conductas que persigan mejorarse a uno mismo y ayudar a los demás. Y lo más importante, una persona responsable acepta las consecuencias de sus propios actos y de sus propias decisiones. Ser responsables nos aporta muchos beneficios; por ejemplo, te puede ayudar a conseguir tus objetivos y metas en cualquier ámbito de tu vida; la

responsabilidad te permite crear valores y te ayuda a dirigir las riendas de tu vida. Ser una persona responsable nos ayuda a ser más honesto, más autónomo y más confiable.

#### a.2 Adaptabilidad del trabajador

García, A. (2012) dice que la adaptabilidad no es lo mismo que adaptación “la palabra adaptación significa acción de adaptarse o adecuarse a algo, mientras que adaptabilidad es la cualidad de las personas o cosas de tener capacidad de adaptación”, es decir la adaptabilidad es la capacidad para acomodarse a los cambios; también está relacionada con la capacidad de entender y apreciar perspectivas diferentes de una situación y adaptarse a nuevas circunstancias.

#### a.3 Uso adecuado de mínimos recursos

Ramos de la Cruz (2015) explica que el uso adecuado de mínimos recursos está dentro de la optimización de los recursos, que tiene que ver principalmente con la eficiencia, es decir que se utilicen los recursos de la mejor manera posible, en el cual se espera obtener mayores beneficios con un mínimo de costos.

### **2.3. Definición de términos básicos**

1. Gestión, es una actividad analítica y creativa, que tiene por meta la formulación de principios, directrices, normas y también, la estructuración de sistemas gerenciales y de toma de decisiones sobre el presente y futuro de “algo” (Pilar, 2012, p. 11)
2. Talento humano, es la capacidad de realizar determinadas acciones, como consecuencia de las aptitudes o habilidades que tengas y el conocimiento y experiencia que hayas ido adquiriendo a lo largo de tu vida. Grau (s.f)
3. Organización, es un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas Cherter (1997) citado por comportamiento de las organizaciones (p. 534)
4. Participación, es compartir con los otros miembros del grupo decisiones que tienen que ver con nuestra propia vida y con la sociedad a la que pertenecemos según Ende, M. (s.f)

5. Toma de decisiones, es la mejor elección de la mejor alternativa con el fin de alcanzar unos objetivos, basándose en la probabilidad; así lo afirmo Certo, S. (s.f) citado por Méndez et al. (2014)
6. Recursos, es el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia según Navas & Guerras (2007)
7. Meta, según Jeroni (2012) es una visión muy clara, concreta y detallada de lo que quieres conseguir
8. Motivación, es un factor que impulsa al ser humano a ser más competitivo, lograr los objetivos propuestos y alcanzar el éxito. (Robbins & Judge, 2009, p. 175)
9. Reconocimiento, es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo Edén (2015)
10. Desempeño, es el conjunto de características o capacidades de comportamiento que las personas, equipos u organizaciones realizan para alcanzar los objetivos de la empresa (Chiavenato, I. 2017, p.206)
11. Eficacia, es el logro de los objetivos mediante recursos disponibles (Ibidem, p. 22)
12. Eficiencia, es el grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas con mínimo de esfuerzo y costo (Ídem)
13. Productividad laboral, es el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final; manifestó Rio (2014)
14. Competitividad, según Porter (1990) citado por Sandra (2006) es la capacidad para sostener e incrementar la participación en el mercado; el único camino sólido para lograrlo, se basa en el aumento de la productividad (p. 181)

#### **2.4. Hipótesis**

La gestión de talento humano si mejora de manera significativa el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C., Piura 2018

### **III. Materiales y métodos**

### 3.1. Variables y Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO	ITEMS
<u>INDEPENDIENTE</u>						1. ¿La gestión del talento humano permite obtener un óptimo desempeño laboral?
Gestión del talento humano	Ibáñez, M. (2015) manifiesta que la gestión del talento humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general (p. 17)	Organización	Alta dirección	Nominal	Guía de entrevista (Administrador)	2. ¿Se brinda el manual de organización y funciones (MOF) a cada trabajador?
						3. ¿Los trabajadores proponen, organizan y ejecutan ideas creativas para mejorar su desempeño laboral?
						4. ¿Los trabajadores comparten sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de una manera más eficiente?
						5. ¿La empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?
						6. ¿Se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas?
		Motivación	Relaciones interpersonales			7. ¿Cómo se desarrollan las relaciones interpersonales de los trabajadores en la empresa?
						8. ¿La empresa ofrece capacitaciones constantes?
						9. ¿La empresa realiza algún taller de motivación en beneficio de sus trabajadores para mantenerlos activos y fidelizados?
						10. ¿Usted cree que se le debería reconocer a los trabajadores su labor que realizan de acuerdo a su productividad?
						11. ¿Cuál es el reconocimiento que se le da al trabajador en premio a su buen desempeño laboral?
						12. ¿Se logran cubrir las expectativas personales de los trabajadores?
						Reconocimiento

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO	ITEMS
<u>DEPENDIENTE</u>						1. ¿Se desempeña lo más eficiente posible para lograr una buena productividad laboral?
Desempeño Laboral	Según Chiavenato, I. (2017) el desempeño es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas, actividades y con ello alcanzan los objetivos organizaciones promoviendo excelentes resultados (P.206)	Productividad Laboral	Cumplimiento de metas.	Ordinal	Cuestionario	2. ¿Ud. participa equitativamente en cada proyecto a realizarse?
						3. ¿Cumple con las metas y compromisos asignados por la empresa?
						4. ¿Logra buenos resultados en favor de la empresa?
						5. ¿Existe satisfacción en los usuarios por la calidad de servicio que le ofrece?
		Eficacia	Alcanzar los objetivos.			6. ¿La empresa se preocupa por identificar los factores que afectan la eficiencia y eficacia del desempeño laboral de los trabajadores?
						7. ¿Usted considera que en la empresa el desempeño laboral es eficaz?
						8. ¿Acepta la ayuda de otros para superar los objetivos asignados por la empresa?
						9. ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido a su trabajo?
						10. ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?
						11. ¿Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas?
Responsabilidad del trabajador		12. Considera Ud. ¿Que su trabajo lo hace con responsabilidad y puntualidad?				
		13. ¿Tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones?				

		Eficiencia	Adaptabilidad del trabajador			14. ¿Es capaz de adaptarse a las políticas de la empresa?
			Uso adecuado de mínimos recursos.			15. ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?
						16. ¿Maneja adecuadamente su información y su tiempo?
						17. ¿Considera usted que el desempeño laboral en el área de la empresa es eficiente?
						18. Ud. utiliza adecuadamente los recursos asignados?
						19. Ud. como trabajador mantiene el control físico del material que está bajo su responsabilidad?
						20. ¿Cree usted que se debe evaluar el desempeño laboral de los trabajadores?

## **3.2. Tipo de estudio y diseño de investigación**

### **3.2.1. Tipo de estudio**

La investigación fue de tipo descriptiva - propositiva.

#### **Descriptiva**

Según Sampieri et al. (2014) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables de su interés (p. 92). Esta investigación es descriptiva porque detalla información del estado actual de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la empresa Industrias Triveca S.A.C.

#### **Propositiva**

Según Chajara (2011) citado por Hernández y Zegarra (2017) manifestó que la investigación propositiva tiene una mezcla de teorías existentes que están relacionadas al hecho particular identificado, pero que no concluye solo comparando o relacionando la teoría con el hecho, sino que va un poco más allá, es decir procura dar una solución, pretende desarrollar una propuesta, para que se evalúe y en el mejor caso las empresas lo puedan implementar (p.65). Hemos utilizado este tipo de estudio teniendo en cuenta las teorías anteriores para relacionarlo con la información descrita y superar la problemática actual de la empresa, mediante una propuesta de mejoramiento continuo en las deficiencias de la gestión de talento humano.

### **3.2.2. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación es la estructura o guía utilizada para la planificación, implementación y análisis del estudio.

El diseño general de esta investigación fue no experimental-transversal:

#### **No experimental**

Porque el estudio se realizó sin manipular los resultados de las variables es decir en su ambiente natural, las cuales fueron analizadas tal y como se han desarrollado. (Sampieri et al. 2014, p. 152)

#### **Transversal**

Porque la información se obtuvo una sola vez, para luego establecer una propuesta de solución a la problemática de la empresa. De acuerdo con (Sampieri et al. 2014, p. 154) son investigaciones que recopilan datos en un momento único.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha utilizado el diseño descriptivo, por lo tanto, su diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra referida del estudio

O = Información que se ha obtenido

P = Propuesta de la investigación

### 3.3. Población y muestra en estudio

#### 1.1 Población

La población estuvo formada por todos los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. en el 2018, siendo un total de 54 trabajadores.

Tabla N° 01:

*Población del personal que labora en la Empresa Industrias Triveca S.A.C.*

<b>Cargo</b>	<b>Nombrados</b>	<b>Contratados</b>	<b>Total</b>	<b>Muestra</b>
Gerente General	1		1	
Coordinador de Proyecto	1		1	
Administrador	1		1	
Almacenero	1		1	
Supervisor	1		1	
Capataz	2	1	3	
Operarios	40	6	46	
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>7</b>	<b>54</b>	<b>47</b>

*Fuente: Elaboración propia*

## 1.2 Muestra

“Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (Sampieri et al., 2014, p.173). De acuerdo al análisis, la investigación cuenta con una muestra que es consecuencia de la población total de la empresa Industrias Triveca S.A.C, anteriormente expresadas.

Para hallar la muestra se aplicó la fórmula finita.

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

Dónde:

n= muestra

N = población

Z = nivel de confianza

P= factor positivo

Q = factor negativo

e = margen de error

Aplicando la fórmula descrita en el caso de los trabajadores tenemos:

Factores del tamaño de la muestra.

N = 54

Z = 1.96

P = 0.50 o 50%

Q = 0.50 o 50%

e = 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (54)}{(0.05)^2 (54-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)} = 47.45$$

De la población total se seleccionó una muestra de 47 trabajadores, según el resultado de la fórmula aplicada.

### **3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### 3.4.1. Métodos

Maya, E. (2014) Menciona acerca de método científico que algunos autores lo precisan como un “procedimiento para tratar un conjunto de problemas” Bunge (1991). Otros lo han definido como un “procedimiento racional e inteligente de dar respuesta a una serie de incógnitas, entendiendo su origen, su esencia y su relación con uno o varios efectos” Sosa (1990). (p. 12)

En el desarrollo de la presente investigación se busca proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. Piura, los métodos utilizados fueron los siguientes:

##### Método explicativo

Según Hernández et al. (2010) dicen que los métodos explicativos van más allá de la descripción de conceptos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho explican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia (p.126) La investigación fue de método explicativo porque hemos explicado o manifestado la influencia de la variable independiente en la variable dependiente y luego se propuso algunas alternativas de mejora en la empresa.

##### Método analítico

Se utilizó este método al momento de analizar los datos de la indagación, los cuales se obtuvieron con los instrumentos de recolección de información cuyos resultados se han representado en tablas y figuras estadísticas.

##### Enfoque cualitativo

Sampieri et al. (2014) expresan que se utiliza la recolección y análisis de los datos sin la medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el

proceso de interpretación (p.7). La investigación desarrollada se encuentra dentro de este enfoque, debido a que se realizó la recolección de datos de una variable a través de la entrevista, la cual ha permitido conocer la realidad de la situación actual de la gestión del talento humano de Industrias Triveca S.A.C.

#### Enfoque cuantitativo

Según Sampieri et al. (2014) manifiestan que aquí se “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4) Dentro de este contexto la aplicación del instrumento de recolección de datos el cuestionario, ha permitido tener una idea más clara y real sobre la variable de estudio, en este caso cómo se encuentra el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C según los trabajos asignados. Puesto que estos aspectos brindaron mayores razones para proponer el plan de mejoramiento.

#### Enfoque mixto

Porque en el proceso de la investigación se ha utilizado la investigación cualitativa para la recolección de datos sobre la gestión de talento humano y la investigación cuantitativa para la recolección de datos acerca del desempeño laboral. A esto Johnson et al. (2006) citado por Aguilar (2016) define como un “sentido amplio” en donde se mezclan los enfoques cuantitativo y cualitativo, asimismo señalo que cuando se hable del método cuantitativo éste se abreviará como CUAN y cuando se trate del método cualitativo como CUAL.

#### 3.4.2. Técnicas

Las técnicas de investigación son en realidad métodos especiales o particulares que se aplican en cada etapa de la investigación, de principio a fin; desde el descubrimiento del problema hasta la verificación e incorporación de las hipótesis, dentro de las teorías vigentes (Ñaupás et al. 2014, p. 199)

Las técnicas que se usaron en esta investigación son:

Entrevista

“La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos” según (Díaz et al. 2013, p. 163). Esta técnica consistió en la construcción de 12 ítems de carácter abierto relacionado a las variables de estudio, dirigido al Administrador de la empresa Industrias Triveca S.A.C. con el fin de obtener información acerca de la gestión del talento humano. (Ver anexo N° 01)

#### Encuesta

La encuesta, se define como una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el diseño de obtener mediciones cuantitativas de gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (Hernández et al. 2010) La encuesta se aplicó a los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. para obtener información de primera mano sobre la situación actual del desempeño laboral, dicha encuesta consto de un total de 20 preguntas cerradas.

#### 3.4.3. Instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario.

#### El cuestionario

De acuerdo con Sampieri et al. (2014) un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis; es un instrumento fundamental para la obtención de datos (p.217). Su escala de medición fue el escalamiento de Likert. Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías (Ibidem, p. 238) A través de este instrumento hemos obtenido información sobre el desempeño laboral de los trabajadores de Industrias Triveca; estuvo compuesto por 20 preguntas cerradas porque contienen opciones de respuesta previamente delimitadas además son más fáciles de codificar y analizar. (Ver anexo N° 02)

#### Confiabilidad.

Kendall, K. (2015) dice “que la confiabilidad mide la consistencia, se dice que el instrumento tiene consistencia externa. Si el cuestionario contiene apartados y estos tienen resultados equivalentes, se dice que el instrumento tiene consistencia interna” (p.32).

El criterio de confiabilidad de la investigación se determinó por el coeficiente de Alfa Cronbach.

Tabla N° 02:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,819	,832	20

*Fuente: Elaboración propia*

El coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.819, lo cual permite decir que el instrumento empleado en la prueba piloto para medir el desempeño laboral alcanza un nivel confiable.

Validez

“Es el grado en que la pregunta mide lo que el analista pretende medir; en este caso lo que se pretenden medir son las variables dependiente e independiente a través de sus respectivos indicadores y escalas valorativas” (Kendall, 2015, p.45). Además, el instrumento fue validado por tres expertos (Ver Anexo N°03)

Tabla N° 03:

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		30	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

### **3.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico.**

“Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” precisó (Sampieri et al. 2014, p.198)

El procedimiento de recolección de datos se ejecutó de la siguiente manera:

Primero se solicitó autorización al gerente de la Empresa Industrias Triveca S.A.C.

Luego para la recolección de datos se realizó una entrevista al Administrador de la empresa, acerca de la gestión de talento humano.

Posteriormente se visitó la Empresa Industrias Triveca S.A.C y se aplicó el instrumento de recolección de datos (cuestionario) sobre el desempeño laboral.

Todo este proceso de recolección de datos estuvo supervisado por el autor de la tesis.

La participación de los trabajadores encuestados fue voluntaria.

La recolección de datos tuvo una duración aproximada de un día.

Para el análisis estadístico se aplicó la escala de Likert, escala que estuvo centrada en los sujetos de estudio, en la cual se elaboraron ítems con respuestas en forma graduada de mayor a menor, donde se determinó como menor valor (nunca) y como máximo valor (siempre). La escala de Likert fue construida mediante dimensiones comprendidas por la variable en estudio con un enfoque racional deductivo. (Ibidem, p. 238)

Además, se utilizó el software IBM SPSS Statistics para el análisis cuantitativo de la información recolectada; los datos se registraron en Excel y luego fueron pasados a una hoja del SPSS versión 23.0 para Windows en español. Para el análisis adecuado de datos se realizó el siguiente procedimiento de fases 1. Seleccionar el programa estadístico para el análisis de datos (SPSS) 2. Ejecutar el programa 3. Explorar los datos: analizarlos y visualizarlos por variable del estudio 4. Se evalúa la confiabilidad y validez del o de los instrumentos escogidos 5. Se lleva a cabo análisis estadístico descriptivo de cada variable de estudio 6. Se realizan análisis estadísticos inferenciales respecto a la hipótesis planteada 7. Se efectúan análisis adicionales 8. Se preparan los resultados para presentarlos (Ibidem, p. 272).

Finalmente se presentó la información que evidencio el logro de objetivos en tablas y figuras estadísticas.

## **IV. Resultados**

### **4.1. Entrevista dirigida al Administrador**

Se aplicó una entrevista al Sr. Alciviades Estela Campos Administrador de la Empresa Industrias Triveca S.A.C. Piura, donde se logró encontrar información acerca de la gestión del talento humano.

Él nos manifestó que la empresa ha logrado un éxito hasta el 2017, hoy en día existe una devaluación de la gestión de talento humano en base a los objetivos por

la limitada organización. Los trabajadores al momento de firmar su contrato se les hace entrega de un reglamento interno (RIT); sin pensar que la recarga laboral diaria no les permite leer este reglamento ocasionando la desinformación de las metas y objetivos que tiene la empresa; asimismo existen trabajadores eventuales que no tienen todos los beneficios de ley.

Es de suma importancia resaltar que los directivos deben lograr las metas mensuales asignadas por EPC Grau Piura en el tiempo o plazo establecido caso contrario no podrán recibir ningún tipo de pago por sus labores que ejercen.

La empresa viene desarrollando un programa de cumpleaños mensualmente con la finalidad de fomentar el compañerismo, compartir experiencias, conocimientos y unión de su personal, es decir si hay 2 o más trabajadores que cumplen años en el mismo mes lo celebran todos a fin de mes.

Los colaboradores que llevan más tiempo en la empresa tienen la facilidad de enseñar a los nuevos integrantes, algunos tienen la intención de apoyar y aportar nuevas ideas con el propósito de que el trabajo sea más eficiente, fácil, ahorrar más tiempo y por ende dinero, es algo favorable porque la empresa avanza con mayor velocidad.

Por otro lado, la empresa no realiza capacitaciones constantes al personal puesto que la última vez se realizó fue el año (2017) en el mes de febrero aniversario de la empresa ya ha transcurrido bastante tiempo y se necesitaría hacerlo frecuentemente con un profesional donde motive y les enseñe a ejecutar sus labores técnicamente.

Para concluir el administrador de la empresa manifiesta que hay trabajadores con mayor conocimiento y empeño, que se sienten identificados con la empresa y dan el cien por ciento de ellos, que apoyan un poco más de lo requerido y hay otros que no y las finales su pago es el mismo. El buen desempeño laboral del personal se premia a través de días adicionales, ya que se lleva un control ponderado de las actividades que hacen cada uno y el que alcanza mayor puntaje colocan su nombre y foto en el periódico mural; pero hay otros que no se sienten identificados con la empresa por la falta de motivación, información y capacitación escasa por lo cual es necesario incluir un programa de capacitación más constante.

#### 4.2. Cuestionario desempeño laboral

Descripción del desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Industrias Triveca S.A.C. Piura.

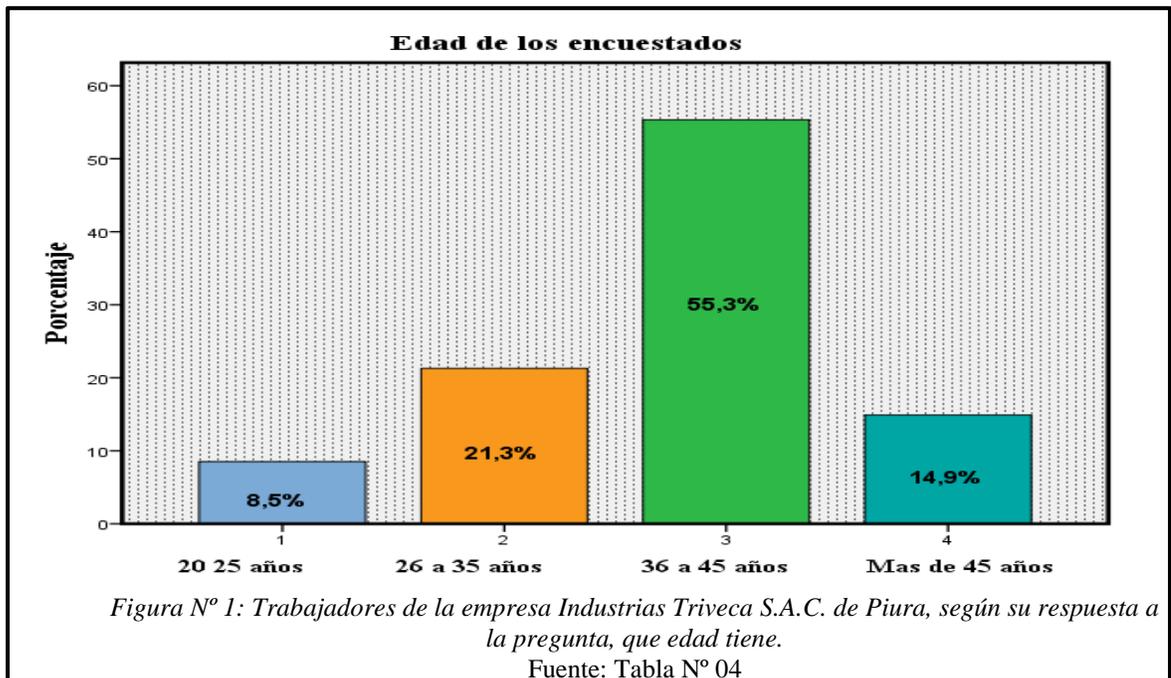
Tabla N° 04:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, que edad tiene.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20 a 25 años	4	8,5
26 a 35 años	10	21,3
36 a 45 años	26	55,3
Más de 45 años	7	14,9
Total	47	100,0

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Elaboración: Propia.



#### Interpretación:

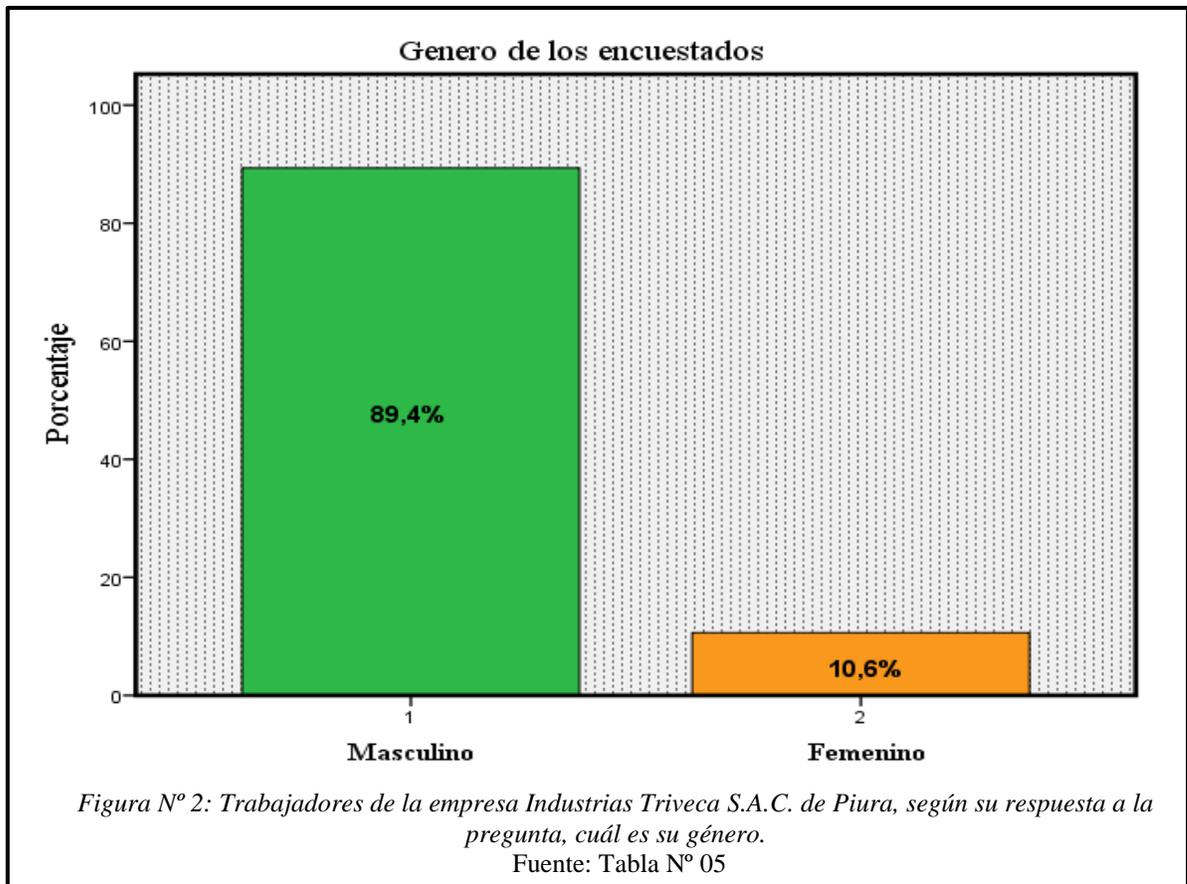
En la figura 1 se observa que el 8,5% de los trabajadores manifestaron en están entre la edad de 20 a 25 años a diferencia del 55,3% que se encuentran entre los 36 a 45 años de edad.

Tabla N° 05:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, cuál es su género.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	42	89,4
Femenino	5	10,6
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.  
**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

En la figura 2 se visualiza que el 10,6% de las personas encuestadas representan el género femenino en cambio el 89,4% son del género masculino.

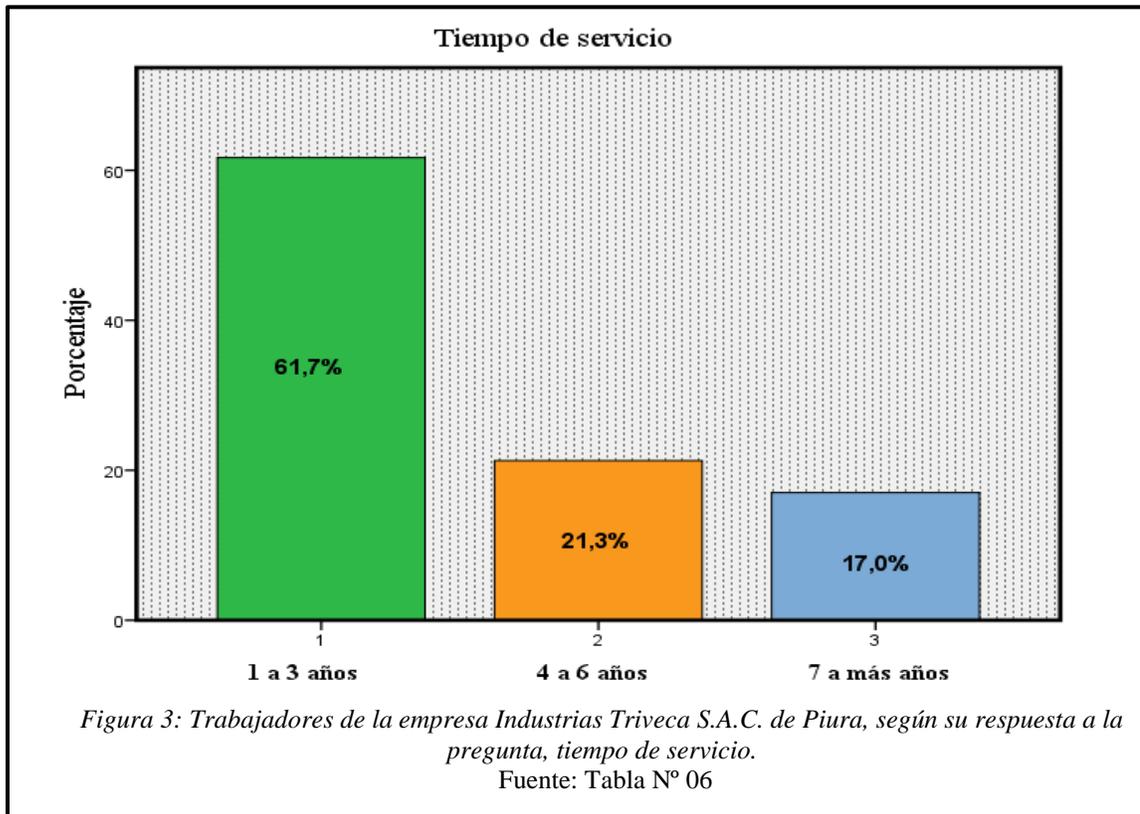
Tabla N° 06:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, tiempo de servicio.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 a 3 años	29	61,7
4 a 6 años	10	21,3
7 a más años	8	17,0
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.

**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

En la figura 3 se observa que el 17,0% de los trabajadores contestaron que su tiempo de servicio en la empresa es de 7 a más años a diferencia del 61,7% 1 a 3 años.

#### 4.2.1 Dimensión: Productividad laboral.

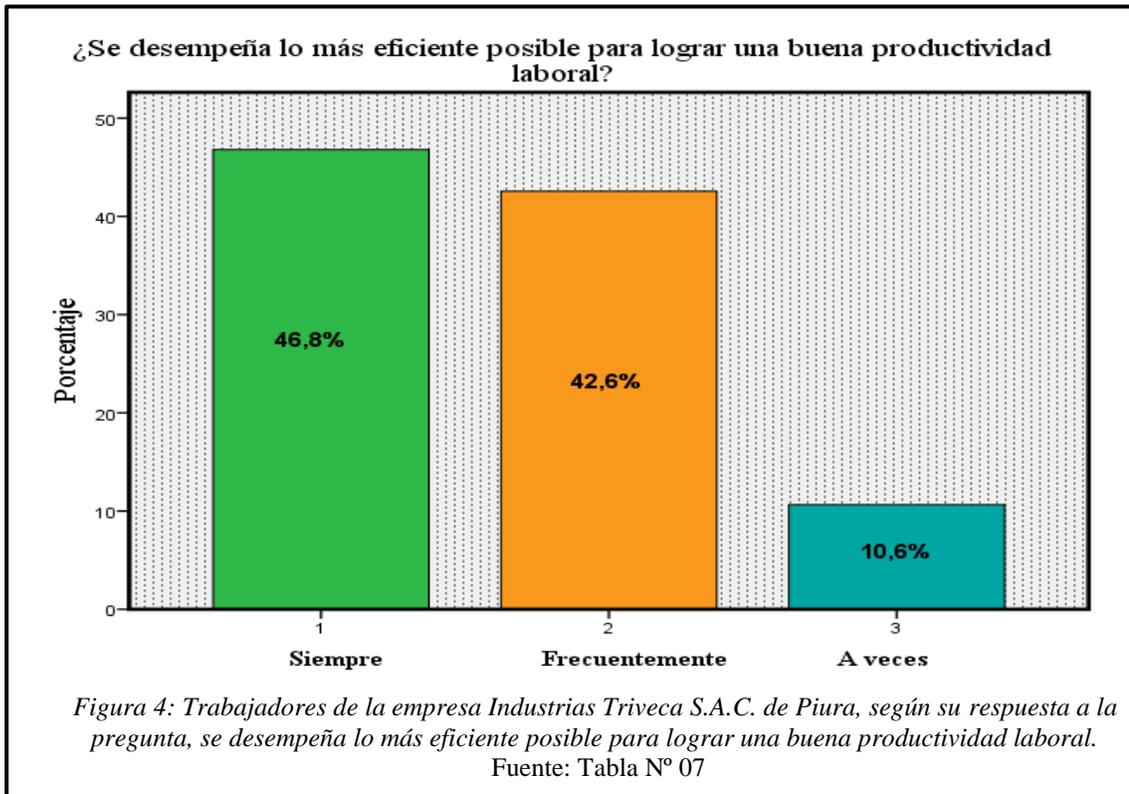
Tabla N° 07:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, se desempeña lo más eficiente posible para lograr una buena productividad laboral.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	46,8
Frecuentemente	20	42,6
A veces	5	10,6
Total	47	100,0

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Elaboración: Propia.



#### **Interpretación:**

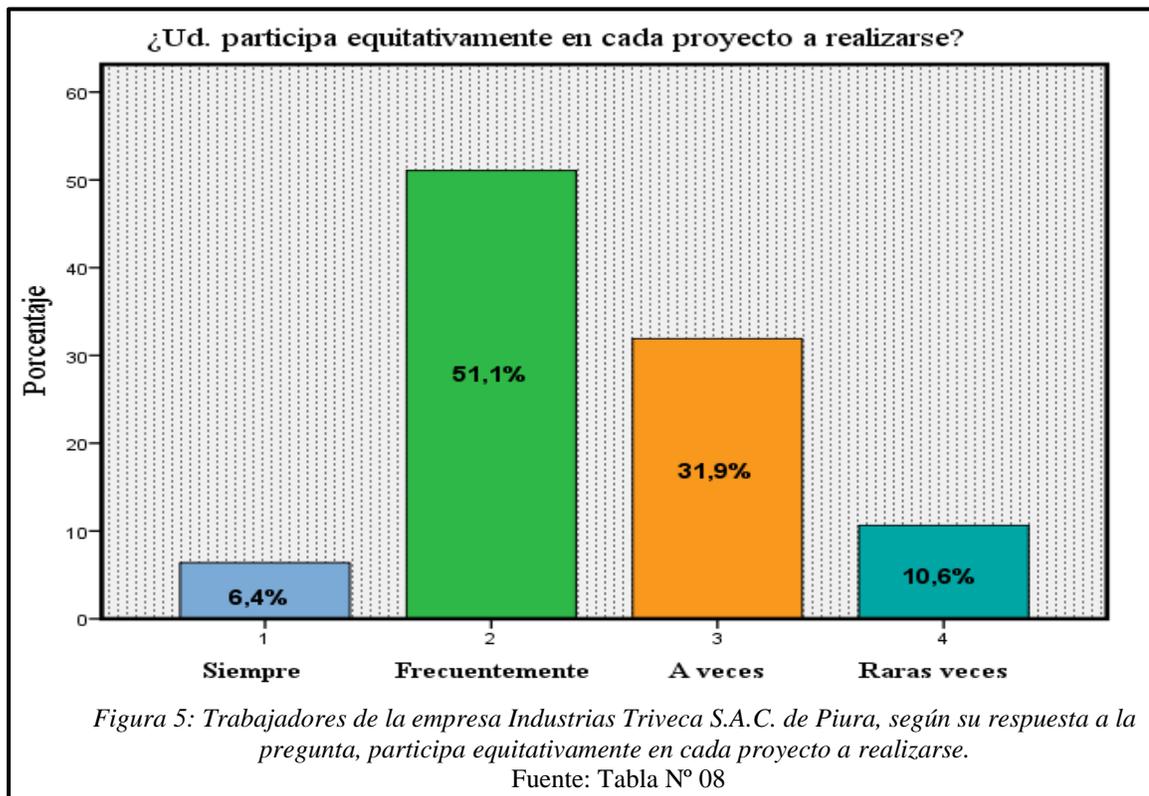
Según se observa en la figura 4, el 10,6% de los trabajadores A veces realizan un desempeño eficiente y el 46,8% manifestó que Siempre se desempeñan lo más eficiente posible, lo cual indica que no existe una buena productividad laboral de parte de los trabajadores, se requiere mejorar.

Tabla N° 08:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, participa equitativamente en cada proyecto a realizarse.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6,4
Frecuentemente	24	51,1
A veces	15	31,9
Raras veces	5	10,6
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.  
**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

De acuerdo a las encuestas realizadas en la empresa Industrias Triveca S.A.C, el 6,4% de los trabajadores siempre participa en los proyectos a realizarse y el 51,1% Frecuentemente; lo cual indica que la empresa debe relacionarse más con sus trabajadores para que todos participen.

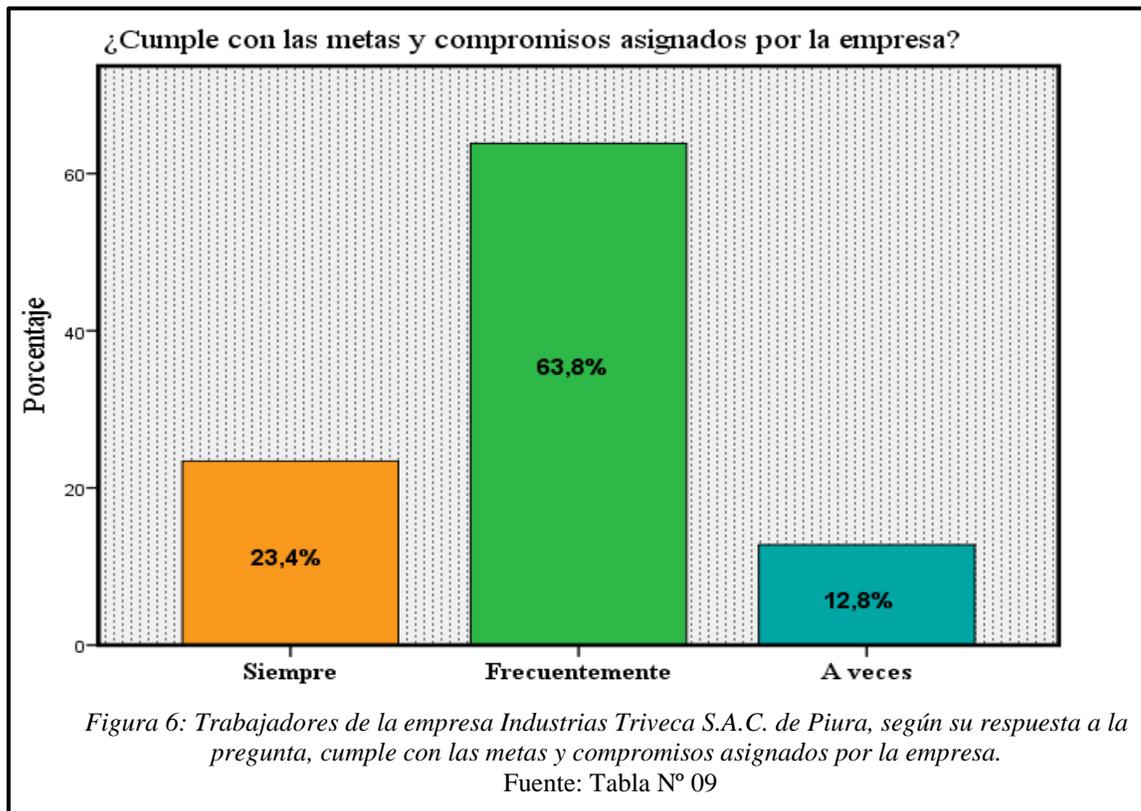
Tabla N° 09:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, cumple con las metas y compromisos asignados por la empresa.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	23,4
Frecuentemente	30	63,8
A veces	6	12,8
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.

**Elaboración:** Propia.



### **Interpretación:**

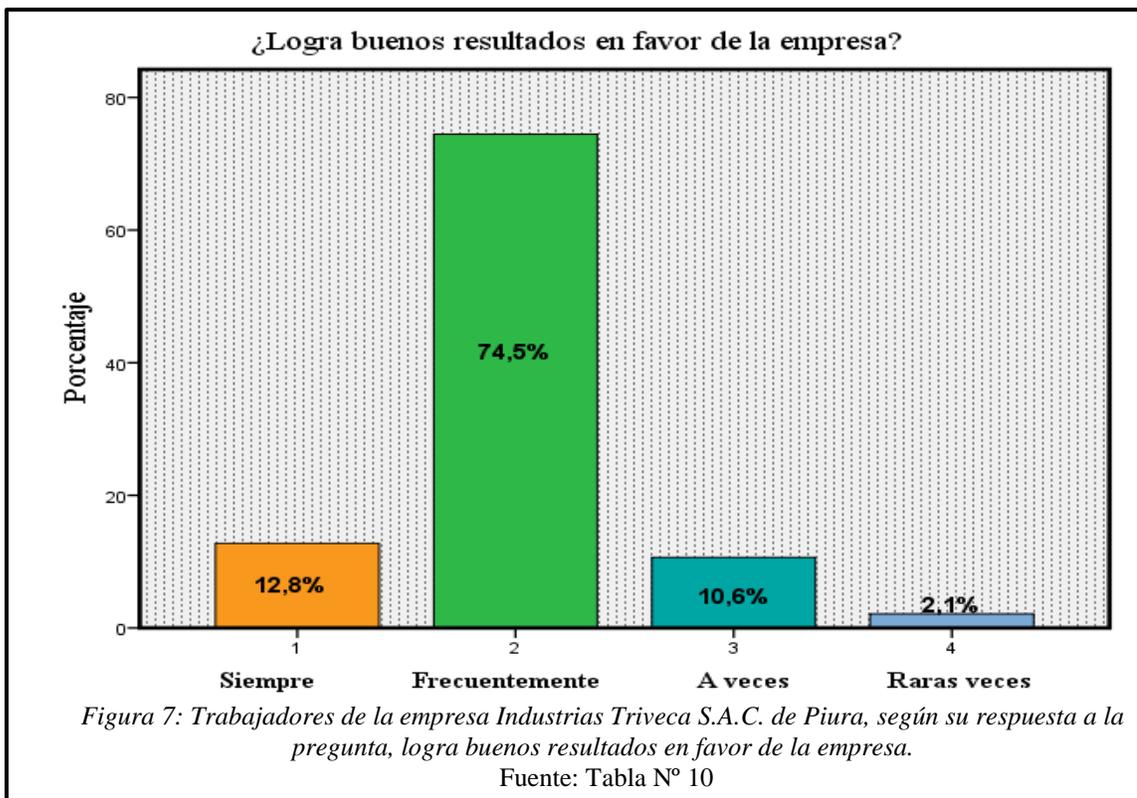
En la figura 6, se muestra que el 12,8% de los trabajadores A veces cumple con las metas y compromisos asignados por la empresa, en cambio el 63,8% frecuentemente cumplen. Por ende, la empresa debe programar capacitaciones donde facilite a los trabajadores conocer más fondo las funciones de cada puesto de trabajo para poder lograr las expectativas esperadas.

Tabla N° 10:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, logra buenos resultados en favor de la empresa.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	12,8
Frecuentemente	35	74,5
A veces	5	10,6
Raras veces	1	2,1
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.  
**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

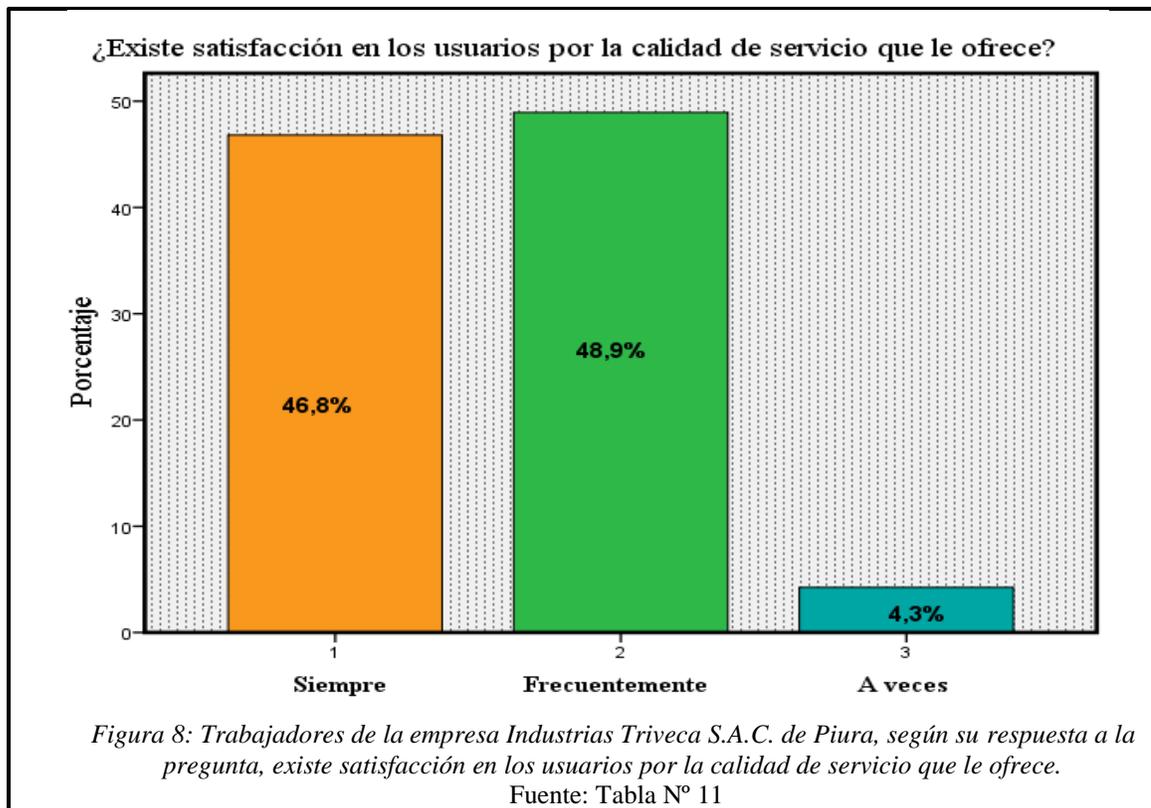
En la figura 7, se visualiza que el 2,1% de los encuestados raras veces logran buenos resultados a favor de la empresa, en cambio el 74,5% frecuentemente logra buenos resultados, entonces podemos decir que la mayor parte de trabajadores desean el crecimiento de la empresa.

Tabla N° 11:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, existe satisfacción en los usuarios por la calidad de servicio que le ofrece.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	46,8
Frecuentemente	23	48,9
A veces	2	4,3
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.  
**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

En la figura 8, se observa que el 4,3% y 48,9% de los trabajadores contestaron como a veces y frecuentemente a la pregunta; existe satisfacción en los usuarios por la calidad de servicio que le ofrece.

#### 4.2.2 Dimensión: Eficacia.

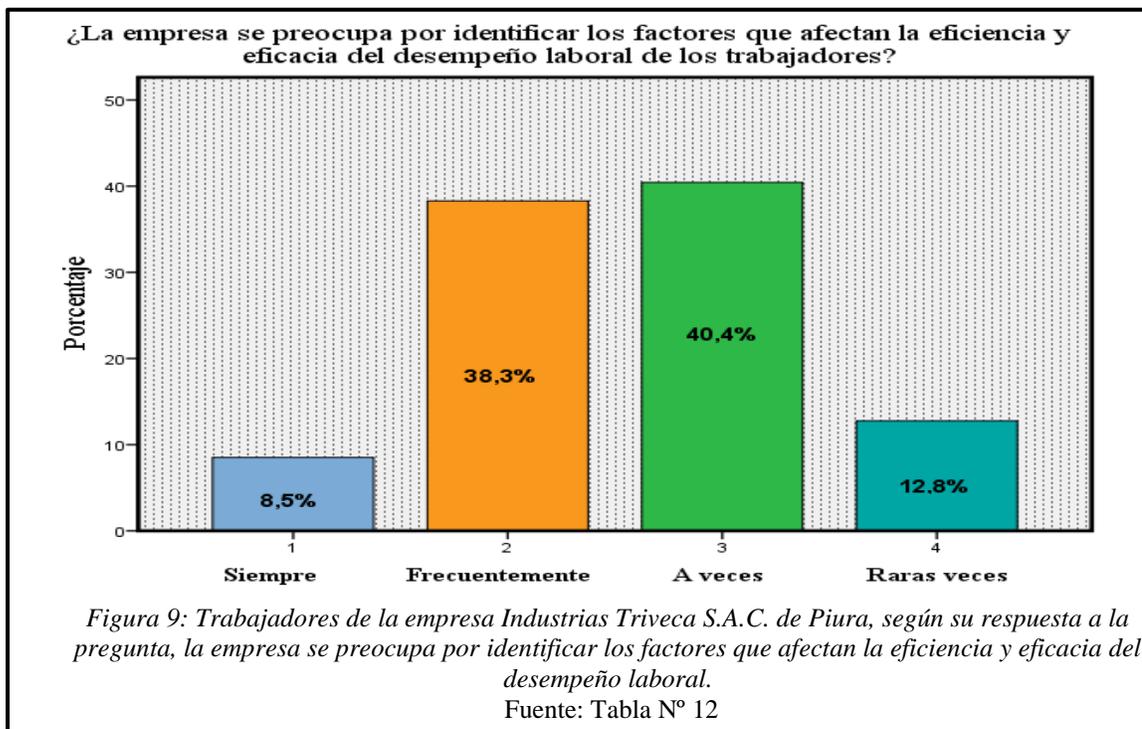
Tabla N° 12:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, la empresa se preocupa por identificar los factores que afectan la eficiencia y eficacia del desempeño laboral.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8,5
Frecuentemente	18	38,3
A veces	19	40,4
Raras veces	6	12,8
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.

**Elaboración:** Propia.



#### **Interpretación:**

En la figura 9, se muestra que el 8,5% de los trabajadores dicen que la empresa siempre se preocupa por identificar los factores que afectan la eficiencia y eficacia del desempeño laboral y el 40,4% de ellos perciben que la empresa solo a veces se preocupa por identificar dichos factores; por esta razón la empresa debe tomar en cuenta este punto.

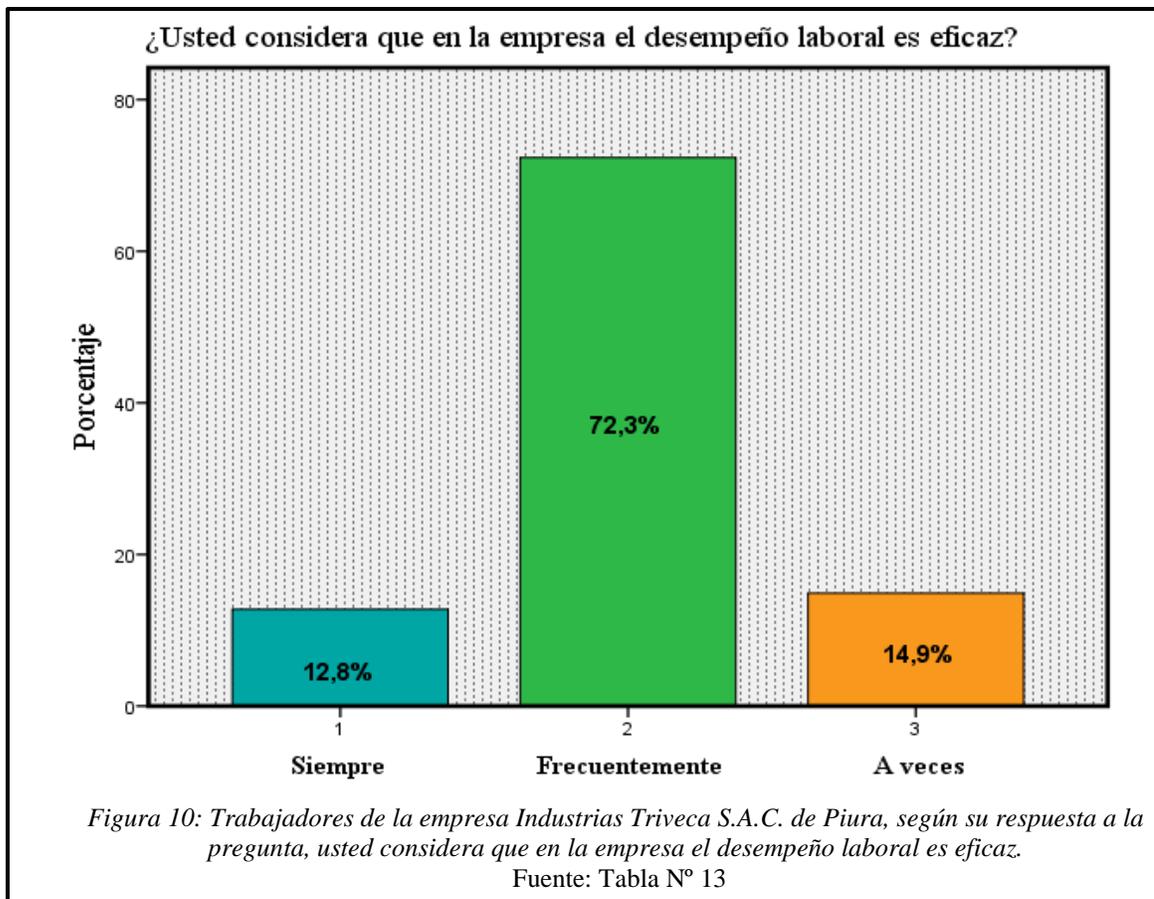
Tabla N° 13:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, usted considera que en la empresa el desempeño laboral es eficaz.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	12,8
Frecuentemente	34	72,3
A veces	7	14,9
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.

**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

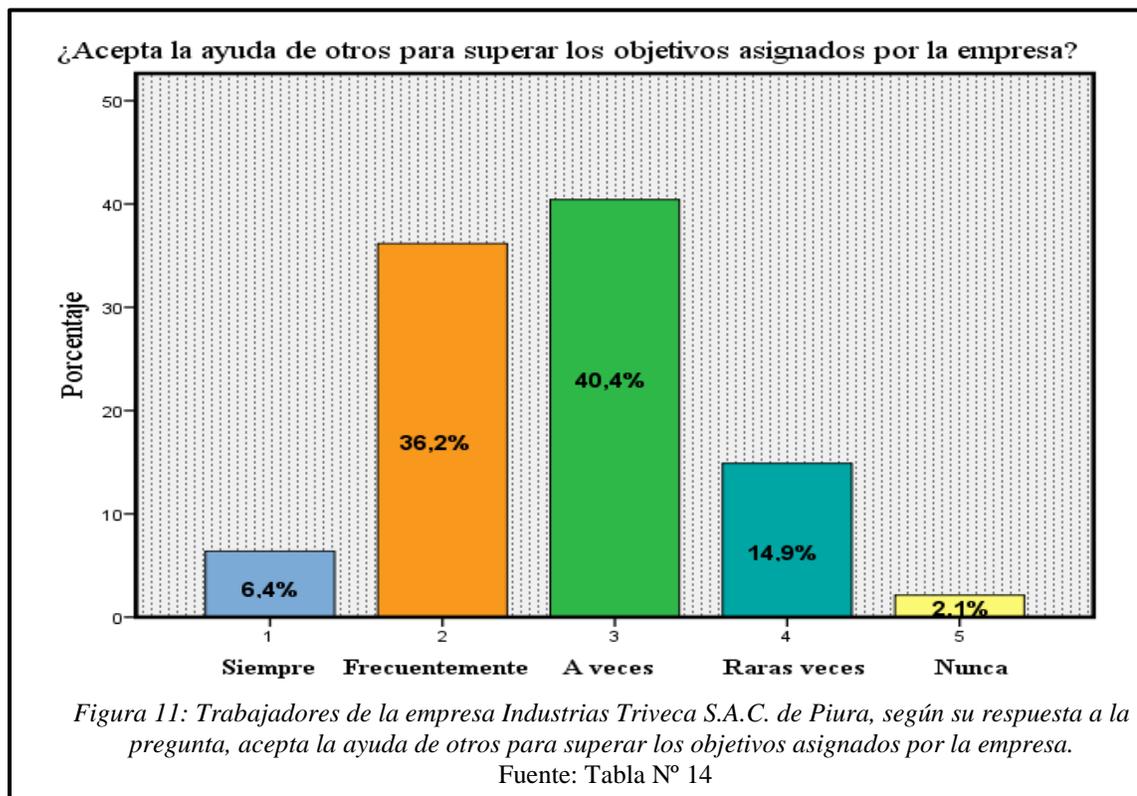
En la figura 10 se observa que el 12,8% de los trabajadores siempre consideran que el desempeño laboral de la empresa es eficaz, el 72,3% frecuentemente considera que el desempeño es eficaz.

Tabla N° 14:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, acepta la ayuda de otros para superar los objetivos asignados por la empresa.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6,4
Frecuentemente	17	36,2
A veces	19	40,4
Raras veces	7	14,9
Nunca	1	2,1
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.  
**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

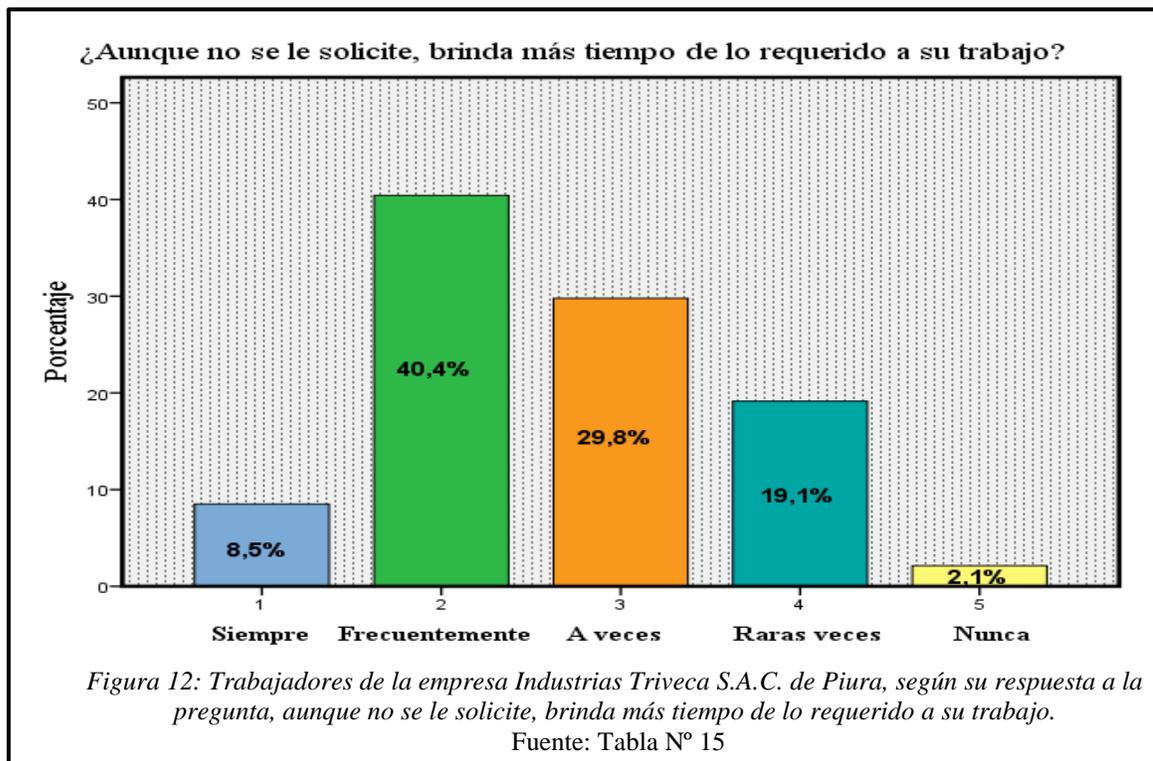
En la figura 11, se aprecia que el 2,1% Nunca acepta la ayuda de otros a diferencia del 40,4% de los trabajadores a veces aceptan la ayuda de sus compañeros para lograr los objetivos asignados por la empresa, es decir que no existe una muy buena relación entre trabajadores.

Tabla N° 15:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido a su trabajo.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8,5
Frecuentemente	19	40,4
A veces	14	29,8
Raras veces	9	19,1
Nunca	1	2,1
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.  
**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

Según la figura 12, el 2,1% de los trabajadores nunca brinda tiempo adicional a su trabajo; en cambio el 40,4% dicen que frecuentemente brindan más tiempo de lo requerido a su trabajo. Es decir, que aproximadamente el 50% del personal apoya a la empresa con un tiempo adicional.

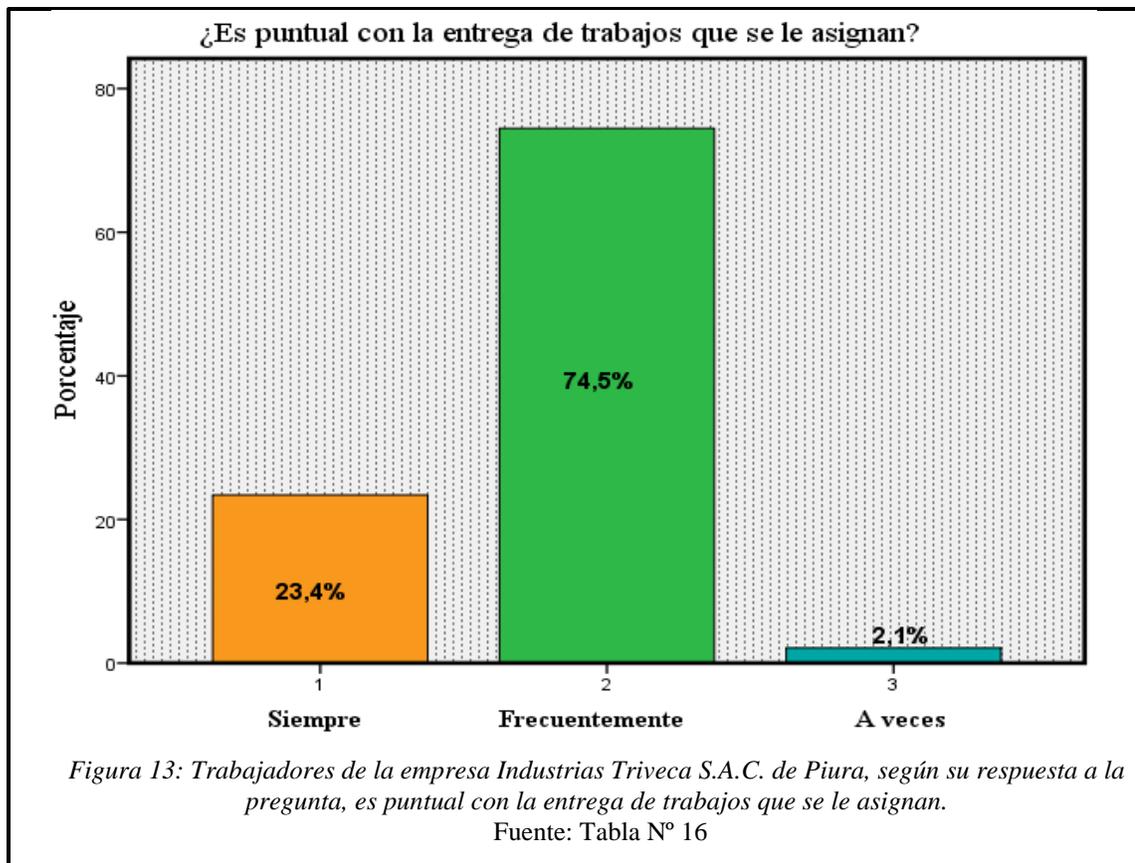
Tabla N° 16:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	23,4
Frecuentemente	35	74,5
A veces	1	2,1
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.

**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

En la figura 13, se muestra que el 2,1% de los trabajadores a veces son puntuales y el 74,5% frecuentemente son puntuales en la entrega de sus trabajos asignados por la empresa. Entonces podemos decir que la empresa dispone de la mayor parte de su personal puntual pero no en su totalidad.

### 4.2.3 Dimensión: Eficiencia.

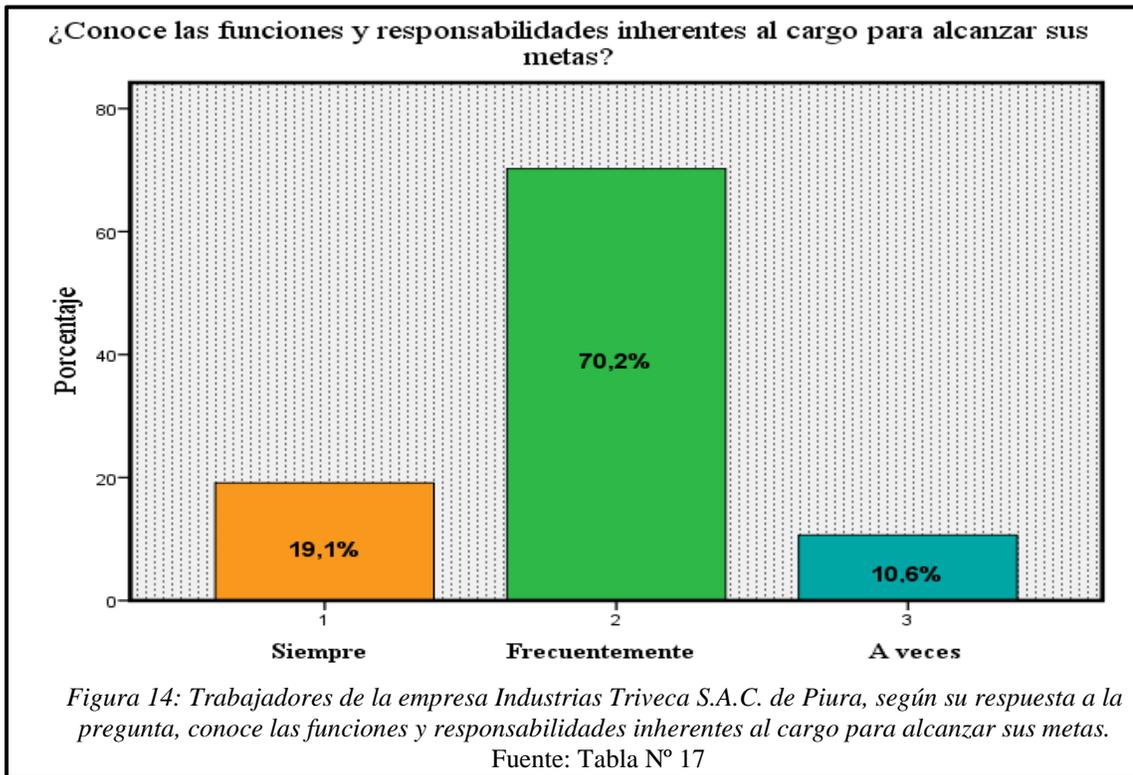
Tabla N° 17:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	19,1
Frecuentemente	36	70,2
A veces	2	10,6
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.

**Elaboración:** Propia.



#### **Interpretación:**

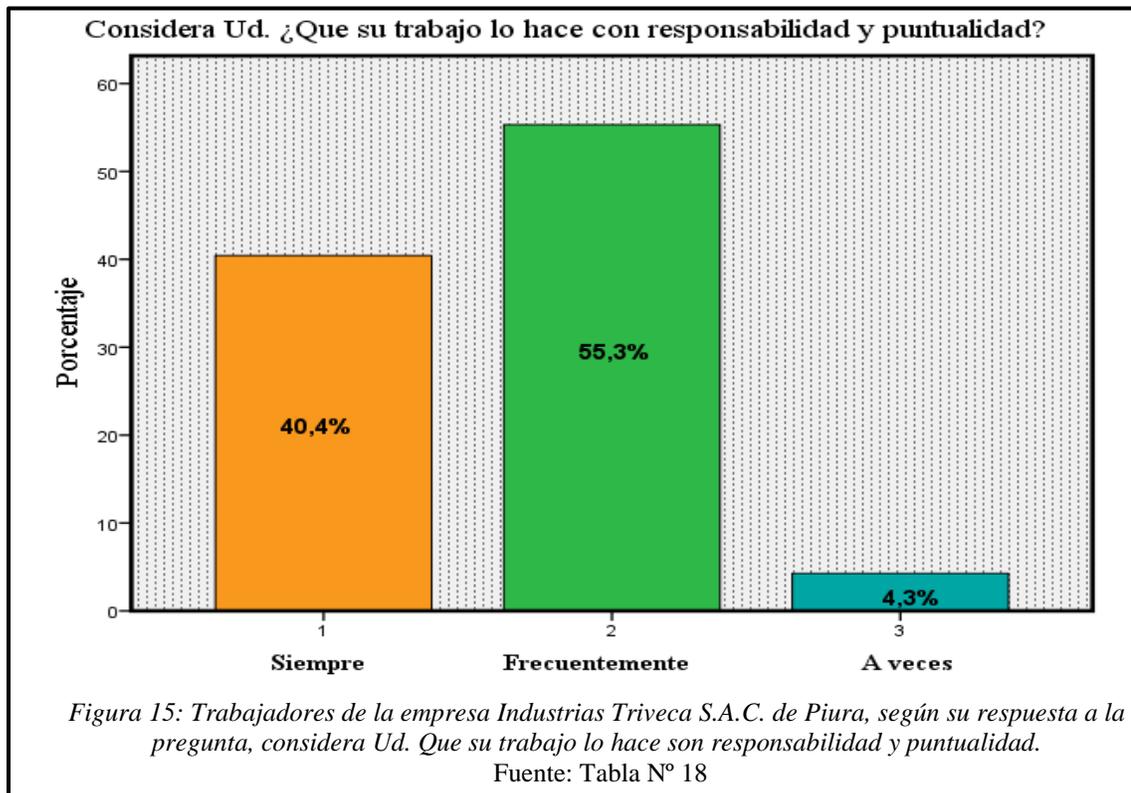
En la figura 14 se aprecia que el 10,6% de trabajadores A veces conocen sus funciones y responsabilidades, a diferencia muy alta del 70,2% de los encuestados manifiestan frecuentemente que, si conocen sus funciones y responsabilidades inherentes a su cargo, esto quiere decir que existe una falta de capacitación con respecto a sus funciones y a los objetivos que pretende lograr la empresa.

Tabla N° 18:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, considera Ud. Que su trabajo lo hace con responsabilidad y puntualidad.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	40,4
Frecuentemente	26	55,3
A veces	2	4,3
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.  
**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

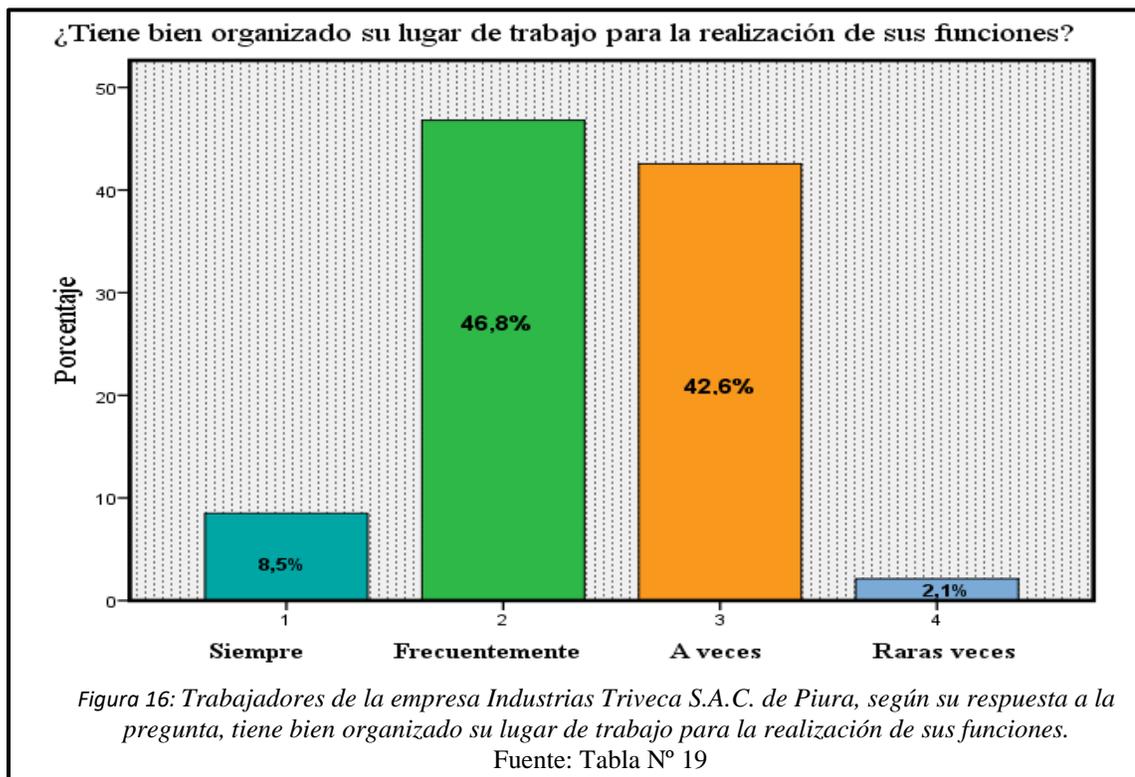
En la figura 15 se visualiza que del total de encuestados el 4,3% A veces realizan su trabajo con responsabilidad, a diferencia que el 55,3% frecuentemente ejercen su trabajo con responsabilidad y puntualidad.

Tabla N° 19:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8,5
Frecuentemente	22	46,8
A veces	20	42,6
Raras veces	1	2,1
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.  
**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

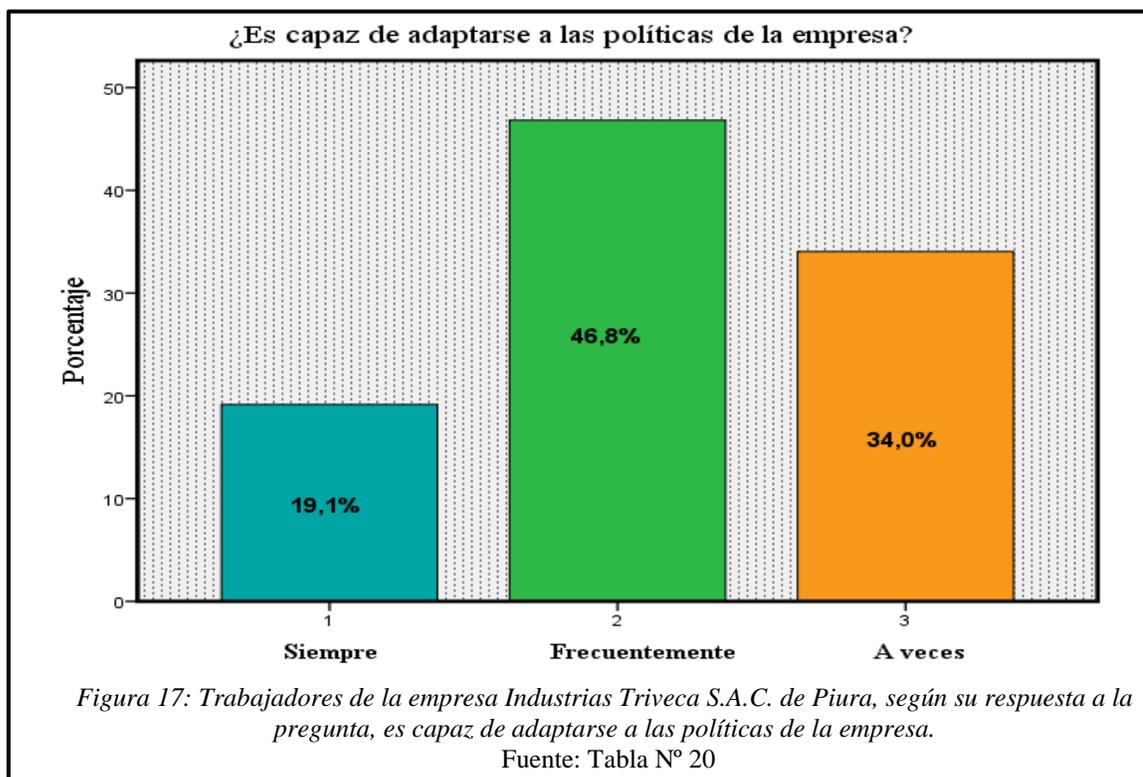
En la figura 16 el 2,1% representa a los trabajadores que raras veces tienen organizado su ambiente de trabajo; a diferencia del 46,8% representa que los trabajadores Frecuentemente tienen organizado su lugar de trabajo.

Tabla N° 20:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, es capaz de adaptarse a las políticas de la empresa.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	19,1
Frecuentemente	24	46,8
A veces	7	34,0
Total	47	100,0

**Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral.**  
**Elaboración: Propia.**



### **Interpretación:**

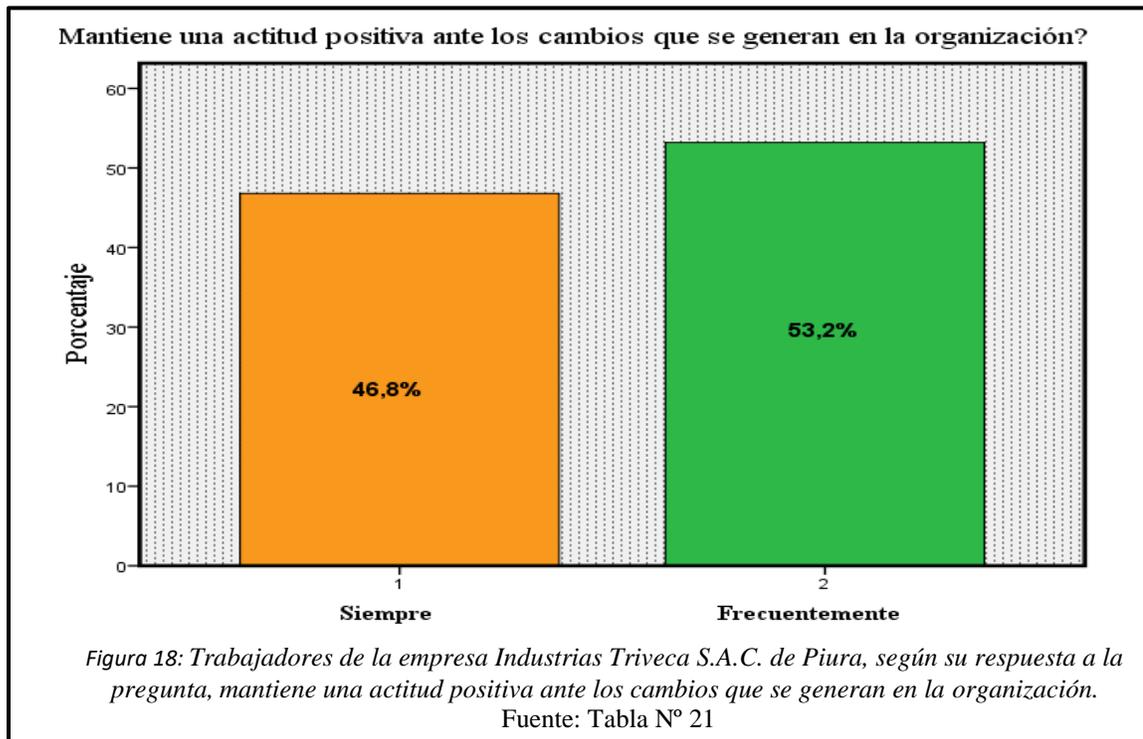
En la figura 17 se estima que el 34,0 % de los trabajadores dicen que en ocasiones o A veces se adaptan a la política de la empresa; en cambio el 46,8 % representa a los trabajadores que Frecuentemente suelen adaptarse, esto indica que no todos los trabajadores están trabajando a gusto y no se adaptan al cambio como se dice no se ponen la camiseta, siendo un factor muy importante para la producción e imagen de la empresa ante la vista del cliente.

Tabla N° 21:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	46,8
Frecuentemente	25	53,2
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.  
**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

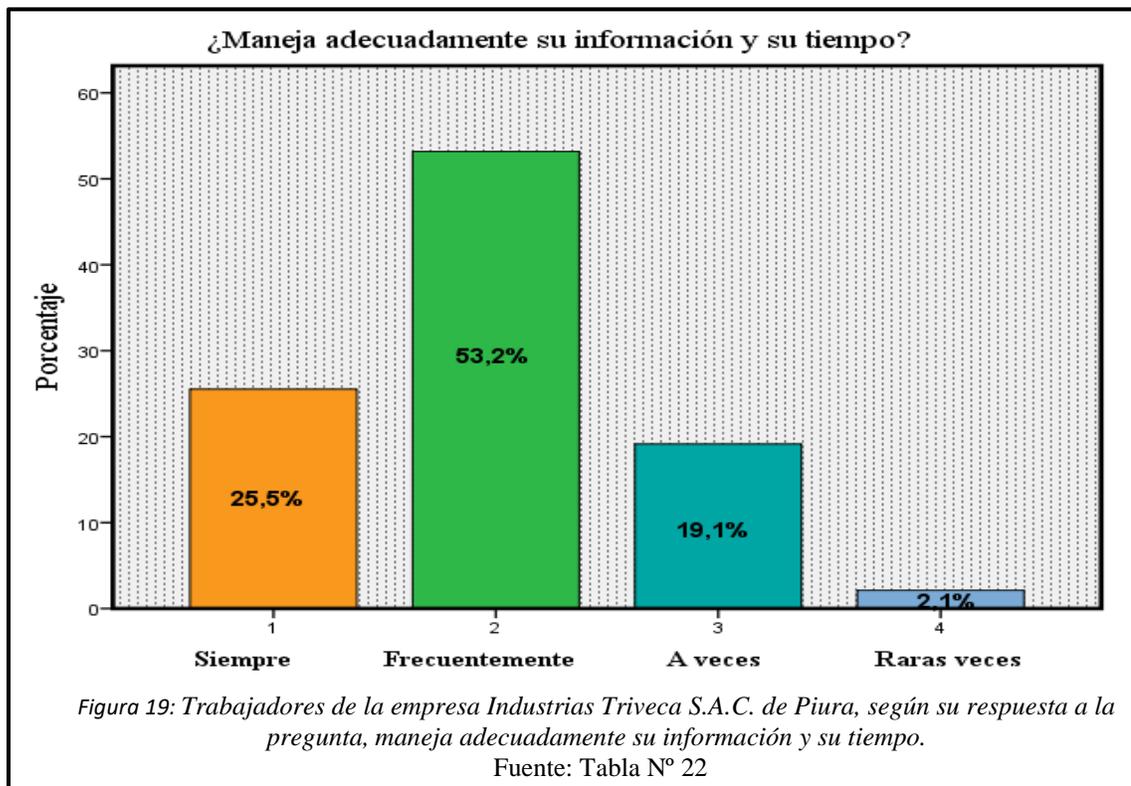
En la figura 18 se visualiza que el 46,8% representa que los trabajadores siempre mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización, paralelamente al 53,2% manifiesta que frecuentemente mantienen una actitud positiva.

Tabla N° 22:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, maneja adecuadamente su información y su tiempo.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	25,5
Frecuentemente	25	53,2
A veces	9	19,1
Raras veces	1	2,1
Total	47	100,0

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral.  
Elaboración: Propia.



**Interpretación:**

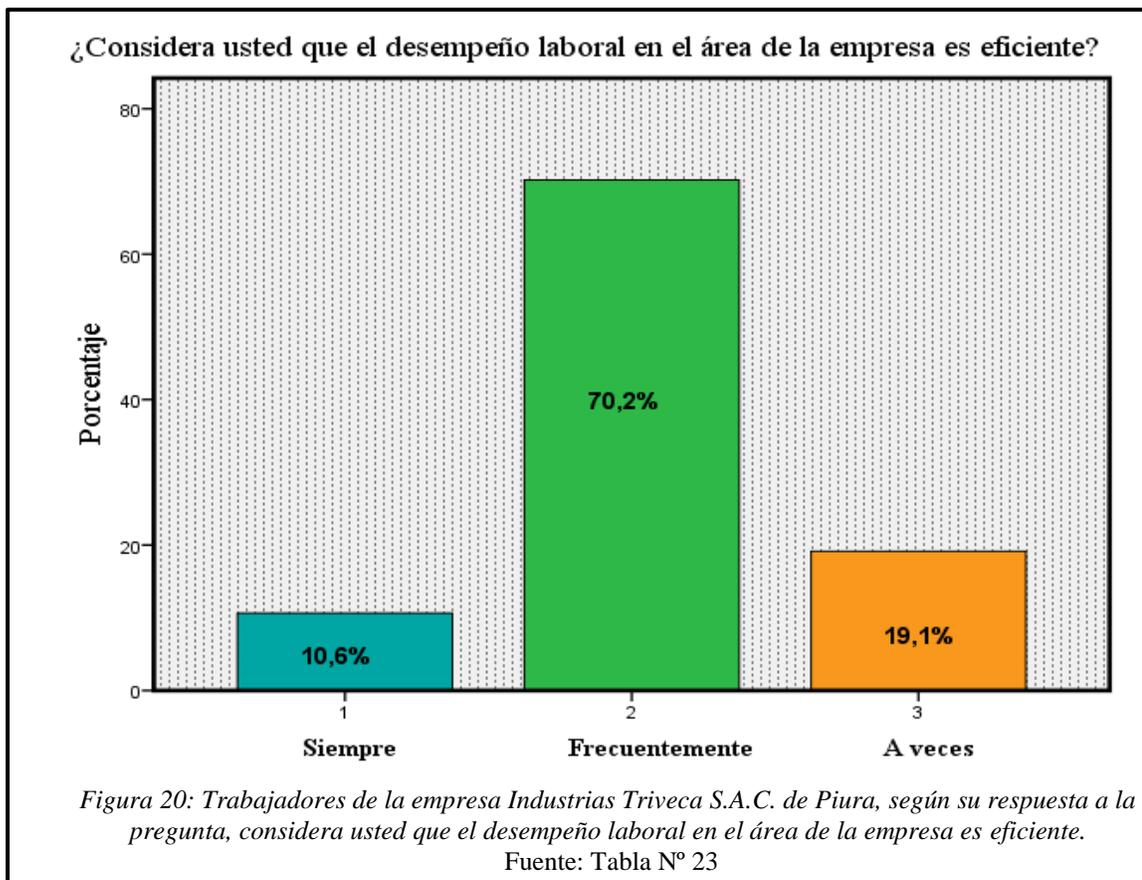
En la figura 19 se observa que el 2,1% de los trabajadores raras veces manejan adecuadamente su información y tiempo; a diferencia 53,2% que frecuentemente lo manejan adecuadamente.

Tabla N° 23:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, considera usted que el desempeño laboral en el área de la empresa es eficiente.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	10,6
Frecuentemente	35	70,2
A veces	7	19,1
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.  
**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

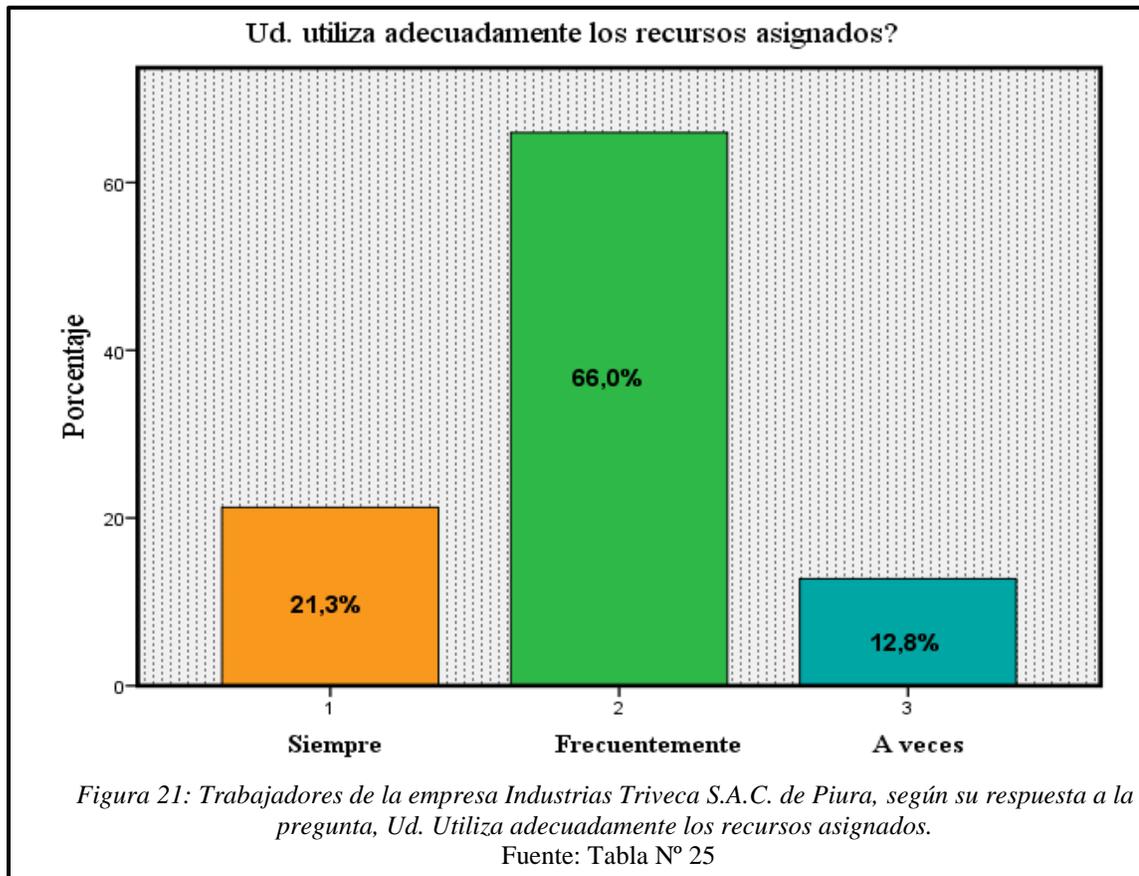
En la figura 20 se puede visualizar que el 10,6% de los trabajadores manifiestan que el desempeño laboral de la empresa siempre es eficiente en cambio el 70,2% opinan que frecuentemente existe un desempeño eficiente.

Tabla N° 24:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, Ud. utiliza adecuadamente los recursos asignados.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	21,3
Frecuentemente	31	66,0
A veces	6	12,8
Total	47	100,0

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral.  
Elaboración: Propia.



**Interpretación:**

En la figura 21 se observa que el 12,8% de los trabajadores manifiestan que solo a veces utilizan adecuadamente los recursos asignados a diferencia del 66,0% que frecuentemente lo utiliza adecuadamente.

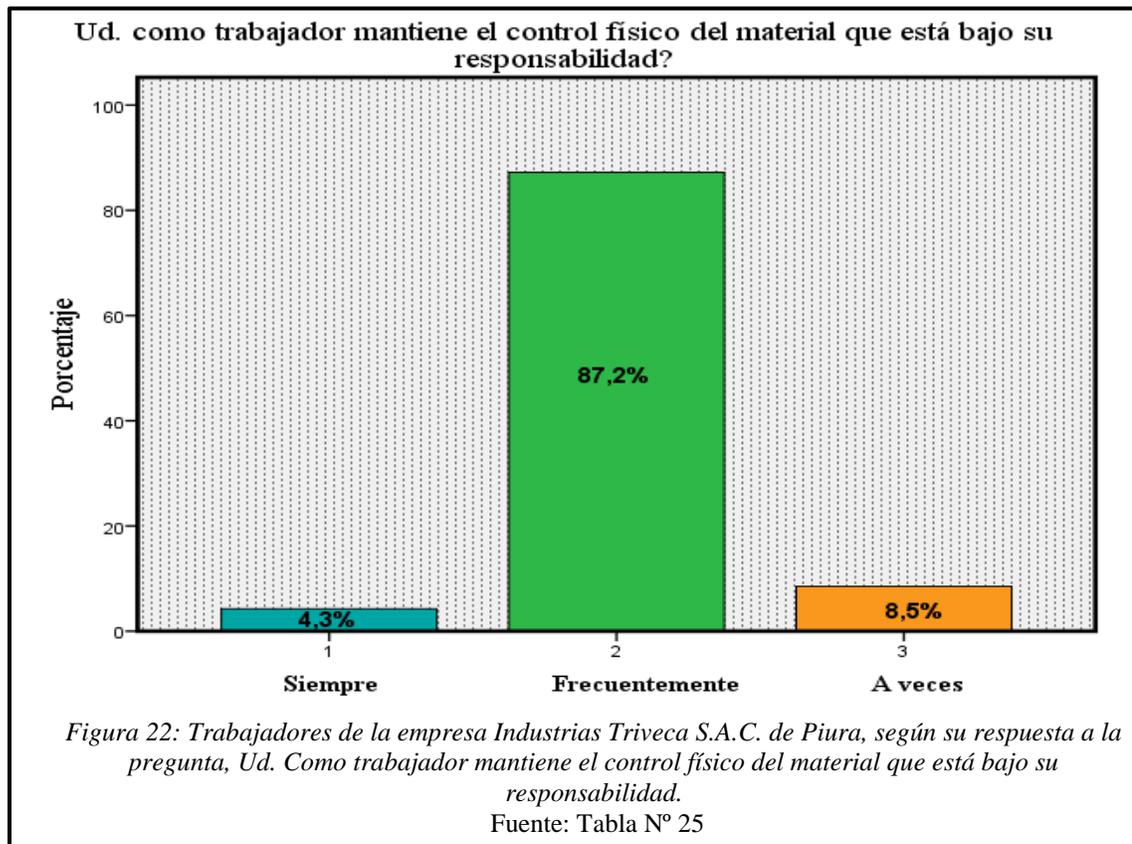
Tabla N° 25:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, Ud. como trabajador mantiene el control físico del material que está bajo su responsabilidad.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	4,3
Frecuentemente	41	87,2
A veces	4	8,5
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.

**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

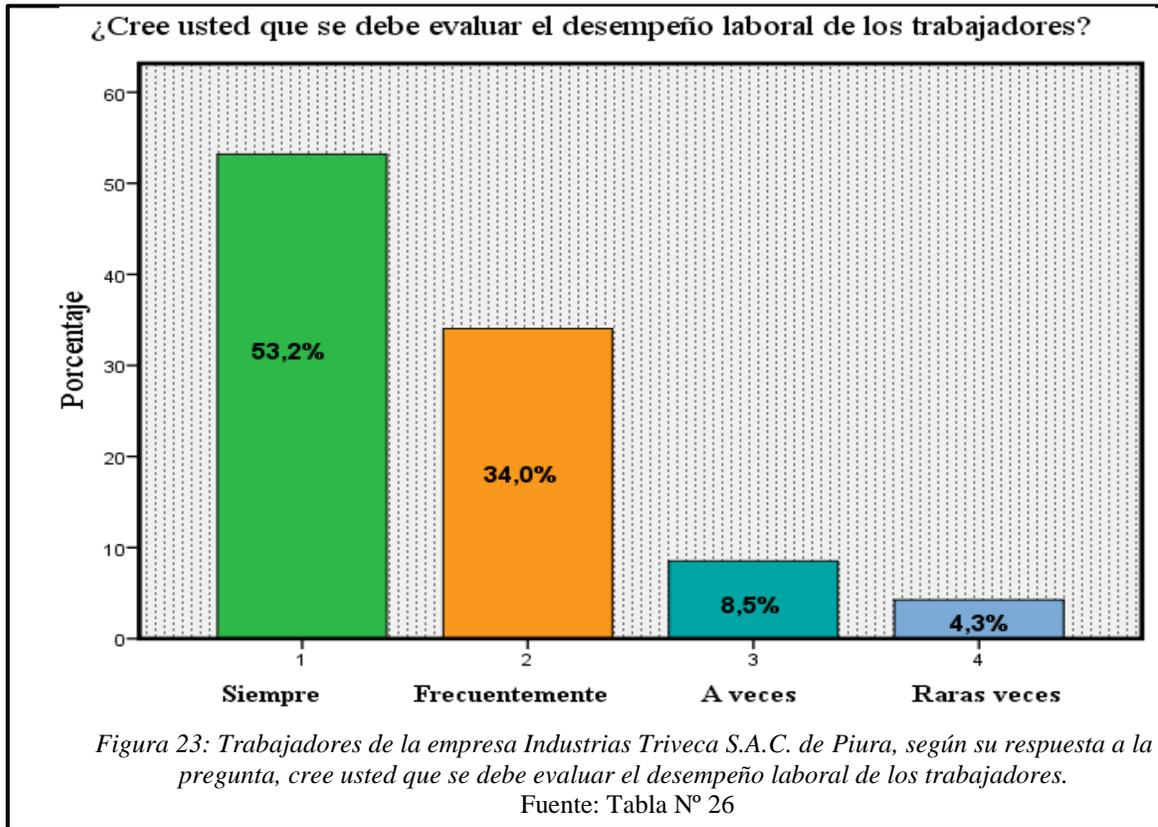
En la figura 22 se puede estimar que el 4,3% y 87,2% de los trabajadores contestaron siempre y frecuentemente a la pregunta; Ud. como trabajador mantiene el control físico del material que está bajo su responsabilidad.

Tabla N° 26:

*Trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. de Piura, según su respuesta a la pregunta, cree usted que se debe evaluar el desempeño laboral de los trabajadores.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	53,2
Frecuentemente	16	34,0
A veces	4	8,5
Raras veces	2	4,3
Total	47	100,0

**Fuente:** Cuestionario de Desempeño Laboral.  
**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

En la figura 23 se aprecia que el 4,3% representa a los trabajadores que raras veces creen que se debe evaluar el desempeño laboral y el 53,2 % representa que los trabajadores siempre creen que se debe evaluar el desempeño laboral.

### **4.3. Propuesta de un plan de gestión de talento humano para la empresa Industrias Triveca S.A.C. Piura.**

Estructura del plan de gestión de talento humano

#### **A. Título**

Plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de la empresa Industrias Triveca S.A.C. Piura.

#### **B. Análisis situacional**

##### a) Misión del plan

Generar transformación organizacional mediante el desarrollo del talento humano que viabiliza la interacción coherente con las habilidades y conocimientos requeridos por los trabajadores, el fortalecimiento de equipos de trabajo.

##### b) Visión del plan

Lograr el liderazgo directivo a través de la planificación anual de los procesos de gestión de talento humano, basado en las necesidades del personal y sus requerimientos.

Tal como señala Kalantri, A. (2019) sí cumples con los deseos de tus empleados, los empleados cumplirán tu visión.

##### c) Objetivos:

a. Lograr el direccionamiento de desarrollo del talento humano, implementando estrategias para fortalecer la comunicación interna entre todos los miembros de la organización.

b. Innovar el desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas, valores, actitudes y aptitudes fomentando personal con un mejor perfil profesional, a través de actividades, capacitación y formación.

c. Mejorar el clima organizacional.

d. Desarrollar una cultura de evaluación permanente.

### C. Estrategias del plan de gestión de talento humano

1.- Estrategia para el mejoramiento de la comunicación interna
2.- Estrategia de formación y capacitación al talento humano
3.- Estrategia para fomentar el clima organizacional
4.- Estrategia para mejorar el desempeño laboral

### D. Actividades por estrategia

<b>1.- Estrategia para el mejoramiento de la comunicación interna</b>
La comunicación de forma transparente y sincera es fundamental para construir una imagen de marca que inspire confianza.
Objetivo:
Lograr el direccionamiento de desarrollo del talento humano, entre todos los miembros de la organización, de tal forma que aseguren el crecimiento y desarrollo integral de la empresa. Considerar a la comunicación como la llave que abrirá la atención de los empleados.
Actividades:
<ul style="list-style-type: none"><li>- Periódico mural semanal con información de la empresa: Contendrá todos los eventos que realiza de carácter interno, celebraciones y reconocimiento mensual al personal.</li><li>- Informativo institucional mensual: Se resaltarán lo más importante que realice el personal, en cada área técnica y administrativa reconociendo sus logros profesionales.</li><li>- Enviar comunicados sobre reuniones y eventos a todo el personal a través de diversas fuentes, vía email, grupos de redes sociales y a cada área.</li><li>- Implementar un buzón interno de sugerencias para conocer las quejas del personal.</li></ul>
Recursos:
<ul style="list-style-type: none"><li>- Materiales: Periódico mural, papel bond, computadora o laptop, buzón de sugerencias.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: Persona encargada en ejecutar cada actividad (jefe de recursos humanos).</li> <li>- Financieros: Costo del papel bond, impresiones y buzón de sugerencias.</li> </ul>
Ventajas para la empresa:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener conocimiento de las quejas o sugerencias de sus trabajadores.</li> <li>- Trabajadores informados y más concentrados en su área laboral.</li> <li>- Mejor organización en todas las actividades y funciones a desempeñar.</li> </ul>
Resultados esperados:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener personal más informado, participativo y satisfecho.</li> <li>- Gozar de una comunicación abierta y fluida entre la alta dirección y operarios; conduciendo a una mejor organización de funciones y por ende resultados más eficientes.</li> <li>- Comunicación de forma orgánica entre todos los miembros de la empresa, lo cual conllevara a obtener mejores resultados y crecimiento sostenible.</li> </ul>

<b>2.- Estrategia de formación y capacitación al talento humano</b>
El no estar capacitados se relaciona con la frase de Jurgen (2012) “Los ojos abiertos no sirven de nada cuando la mente permanece cerrada”
Objetivo
Innovar el desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas, valores, actitudes y aptitudes fomentando personal con mejor perfil profesional, a través de actividades, capacitación y formación. Permitir transferir conocimientos hacia el desarrollo del personal, para optimizar sus habilidades y destrezas e incrementar su productividad.
Actividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de cursos de capacitación temáticas. Por ejemplo, capacitación sobre la información general de la empresa como: historia, misión, visión, objetivos, metas, valores, políticas y resultados esperados. Por otro lado, capacitación sobre las funciones de cada puesto laboral, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, motivación, liderazgo, atención al</li> </ul>

<p>cliente y marketing relacional. Cada capacitación tendrá una duración de 2 horas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Involucramiento en talleres de carácter externos realizados por otras empresas.</li> </ul>
<p><b>Recursos:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales: Auditorio, computadora o laptop, proyector, plumones, papel bond, lapiceros.</li> <li>- Humanos: Persona especialista en capacitación (coach) en el tema a tratar.</li> <li>- Financieros: Pagar al ponente y otros gastos como plumones, papel bond, lapiceros, refrigerio.</li> </ul>
<p><b>Ventajas y desventajas para la empresa:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trabajador se reconocerá como un individuo con motivaciones y decisiones propias que pueden afectar positiva y negativamente el entorno social donde se desenvuelve.</li> <li>- Un personal capacitado logra el cumplimiento de las metas asignadas por la empresa.</li> <li>- El personal lograra adaptarse a las políticas con mayor facilidad.</li> </ul>
<p><b>Resultados esperados:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores con mejor perfil profesional, capacitados, informados, activos y competitivos.</li> <li>- Trabajar en equipo divide el trabajo y multiplica los resultados, es decir la producción se incrementa con el pasar de los meses.</li> <li>- Consumidores satisfechos y mejor posicionamiento en el mercado.</li> </ul>

### **3.- Estrategia para fomentar el clima organizacional**

Con referencia a esta estrategia Pauchet, V. (s.f) ostenta que “el trabajo más productivo es el que sale de las manos de una persona contenta”

**Objetivo:**

Promover una administración más organizada en cada área de trabajo, logrando el mejoramiento de relaciones interpersonales.

Actividades:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventos para mejorar las relaciones interpersonales: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 2 actividades culturales y/o deportivas entre empleados.</li> <li>b) 2 jornadas de integración de funcionarios y familia. (Actividades en centros recreativos, paseos)</li> <li>c) Celebración de cumpleaños: Talento humano enviará felicitación vía email y la entrega de un presente.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones para la solución de conflictos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 1 reunión trimestral para la resolución de conflictos internos que ayuden a la discusión y toma de decisiones.</li> <li>b) Encuentros semanales con los empleados para conocer su punto crítico con respecto al trabajo.</li> </ul> </li> </ul>
Recursos:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales: Balón de futbol, balón de vóley, mesas y sillas.</li> <li>- Humanos: Persona encargada en realizar las actividades o eventos (jefe de recursos humanos).</li> <li>- Financieros: Costo de balón (futbol y vóley), movilidad para las jornadas de integración en los centros recreativos, alimentación, tarjetas de cumpleaños y regalos.</li> </ul>
Ventajas para la empresa:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer más a sus trabajadores.</li> <li>- Personal motivado.</li> <li>- Todos participan en la toma de decisiones.</li> </ul>
Resultados esperados:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gozar de un buen ambiente laboral mejorando rotundamente las relaciones interpersonales basado en el buen trato y respeto mutuo.</li> <li>- Trabajadores satisfechos y leales.</li> <li>- Disfrutar de un personal activo, creativo e innovador comprometido con la empresa y apto para fortalecer su desempeño eficaz.</li> </ul>

<b>4.- Estrategia para mejorar el desempeño laboral</b>
“El éxito de una empresa es simplemente el reflejo de la actitud, grado de motivación y compromiso de las personas que la conforman” según Cruz (2016)
Objetivo:
Establecer lineamientos administrativos necesarios para mejorar las condiciones del trabajo de los empleados, los beneficios y el reconocimiento por su desempeño.
Actividades:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar un sistema de incentivos y/o beneficios que garantice la motivación y el rendimiento del personal.</li> <li>- Sistema de recompensa justa: Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con ellos mismos. El propio trabajador se encargará de elegir a los mejores empleados quienes serán recompensados con un día libre o a través de bonos.</li> <li>- Sistema de satisfacción con la remuneración: Lograr que todos los trabajadores perciban una remuneración justa y equitativamente compensados, todo el personal recibirá, un salario justo basado en las horas de trabajo; iniciando con el pago del sueldo básico dependiendo del título.</li> <li>- Planificación de ascensos: Esta actividad se realiza anualmente. Se basará en los ascensos por méritos es decir se cambia al empleado a un nivel más alto y mejor pagado, pero con mayores responsabilidades. <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Entrega de premios y certificaciones basado en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Premiar el trabajo en equipo.</li> <li>Premiar el desempeño individual.</li> <li>Elección del mejor empleado del mes: Electos de acuerdo al desempeño.</li> <li>Día libre: Se propone como incentivo un día libre al mejor colaborador por área.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar listas de control al personal para verificar las condiciones de su trabajo.</li> </ul>
<b>Recursos:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: persona encargada en organizar los premios y certificados (jefe de recursos humanos).</li> <li>- Financieros: Costo de certificados, incentivos y bonos.</li> </ul>
<b>Ventajas para la empresa:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores más responsables.</li> <li>- Excelentes resultados del trabajo en equipo.</li> <li>- Contar con personal altamente competitivo y con aspiraciones de seguir creciendo.</li> </ul>
<b>Resultados esperados:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gozar de un talento humano satisfecho, motivado y contento al sentirse parte de la empresa además valorado por su desempeño, alcanzando todos los objetivos asignados.</li> <li>- Personal con mayor responsabilidad.</li> <li>- El mejoramiento de la productividad laboral será más eficiente y eficaz.</li> </ul>

Y para evaluar el aprendizaje y desempeño del trabajador se programó exámenes de conocimiento con respecto a la información general de la empresa incluyendo las capacitaciones. Ver anexo N.º 05

Finalmente, con este plan de gestión de talento humano Industrias Triveca S.A.C. alcanzara los resultados esperados en el menor tiempo posible, convirtiéndose en una empresa exitosa, con el mejor equipo de trabajo, un servicio de calidad y con el desempeño laboral digno de apreciar.

**E. Plan de Acción** (en qué tiempo se dará)

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados esperados</b>
<b>Estrategia para el mejoramiento de la comunicación interna</b>	Periódico mural semanal con información de la empresa	1 periódico mural actualizado por semana	Asistente de recursos humanos	Materiales, humanos y financieros	Gozar de una comunicación abierta y fluida entre la alta dirección y operarios; conduciendo a una mejor organización de funciones y por ende resultados más eficientes y crecimiento sostenible.
	Informativo institucional mensual	1 informativo mensual	Asistente de recursos humanos		
	Enviar comunicados sobre reuniones y eventos a todo el personal	2 comunicados enviados por mes	Asistente de recursos humanos		
	Implementar un buzón de sugerencias internas	1 buzón de sugerencias implementado	Asistente de recursos humanos		
<b>Estrategia de formación y capacitación al talento humano</b>	Cursos de capacitación	2 capacitaciones por trimestre	Especialista en talento humano	Materiales, humanos y financieros	Trabajadores con mejor perfil profesional, capacitados, informados, activos y competitivos. La producción se incrementa con el pasar de los meses y por ende las ganancias se duplican. Consumidores satisfechos.
	Talleres de carácter externos	Inquirir nuevos conocimientos	Especialista en talento humano		

<b>Estrategia para fomentar el clima organizacional</b>	Eventos para mejorar las Relaciones Interpersonales	Actividades culturales deportivas	2 actividades culturales deportivas ejecutadas en un bimestre	Jefe de recursos humanos	Materiales, financieros y humanos	Gozar de un buen clima laboral (mejoramiento en las relaciones interpersonales). Disfrutar de un personal activo, creativo e innovador que se identifica con la empresa y fortaleciendo su desempeño eficaz.
		Jornadas de integración de funcionarios y familia	Realizar 2 jornadas de integración por año.	Jefe de recursos humanos		
		Celebración Cumpleaños	Trabajadores satisfechos y felices	Jefe de recursos humanos		
	Reuniones para la Resolución de Conflictos	1 reunión trimestral realizada	Gerente de la empresa			
<b>Estrategia para mejorar el desempeño laboral</b>	Fomentar un sistema de incentivos y/o beneficios para el trabajador	1 sistema de incentivos y/o beneficios implementado	Gerente de la empresa	Materiales, humanos y financieros	Gozar de un talento humano satisfecho, motivado y contento al sentirse parte de la empresa y valorado por su desempeño; alcanzando todos los objetivos asignados por la empresa. El mejoramiento productividad laboral, será más eficiente y eficaz.	
	Planificación de ascensos	Realizarlo una vez al año.	Gerente de la empresa			
	Realizar listas de control para verificar las condiciones de trabajo.	Evaluar la productividad laboral.	Gerente de la empresa			

## F. Financiamiento

a. Inversión por las actividades de cada estrategia

<b>1. Estrategia para el mejoramiento de la comunicación interna</b>			
<b>Recursos</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
Buzón de sugerencias	110.00	1	110.00
Papel bond	12.00	1	12.00
Impresiones	0.50	24	12.00
<b>TOTAL</b>			<b>134.00</b>

<b>2. Estrategia de formación y capacitación del talento humano</b>				
<b>Recursos</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>	
Capacitaciones	Ponente	250.00	4	1000.00
	Papel bond	12.00	1	12.00
	Lapiceros	0.33	50	16.50
	Plumones	5.00	3	15.00
Refrigerio	Empanadas	1.00	50	50.00
	Gaseosa Fanta	5.20	2	10.40
	Vasos	0.13	50	6.50
<b>TOTAL</b>			<b>1,110.40</b>	

<b>3. Estrategia para fomentar el clima organizacional</b>				
<b>Recursos</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>	
Cancha deportiva	40.00	1	40.00	
Balón (futbol y vóley)	18.00	2	36.00	
Paseo a centro recreativo con la familia	Movilidad		50.00	
	Alimentación	12.00	90	1080.00
Cumpleaños	Tarjetas	1.40	47	65.80
	Regalos	25.00	47	1175.00
<b>TOTAL</b>			<b>2,446.80</b>	

<b>4. Estrategia para mejorar el desempeño laboral</b>			
<b>Recursos</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
Incentivos	30.00	5	150.00
Certificados	20.00	5	100.00
Bonos	100.00	5	500.00
<b>TOTAL</b>			<b>750.00</b>

b. Resumen de la inversión requerida por cada estrategia

<b>ESTRATEGIA</b>		<b>COSTO</b>
1	Estrategia para el mejoramiento de la comunicación interna	134.00
2	Estrategia de formación y capacitación del talento humano	1,110.40
3	Estrategia para fomentar el clima organizacional	2,446.80
4	Estrategia para mejorar el desempeño laboral	750.00
<b>TOTAL, DE INVERSION REQUERIDA</b>		<b>4,441.20</b>

Para la implementación del plan de gestión de talento humano, la Empresa Industrias Triveca S.A.C. requiere de una inversión total de S/. 4,441.20

### **G. Cronograma de actividades**

Actividad \ Semana	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actualización del periódico mural con información de la empresa																				
Informativo institucional sobre las actividades que realiza la empresa																				
Envío de comunicados sobre reuniones y eventos																				
Implementación de un buzón de sugerencias internas																				
Brindar cursos de capacitación																				
Involucramiento en talleres externos																				
Eventos culturales deportivas																				
Jornadas de integración de funcionarios y familia																				
Celebración de cumpleaños																				
Reunión sobre resolución de conflictos																				
Sistema de incentivos y/o beneficios para el trabajador																				
Planificación de ascensos																				
Listas de control																				
Evaluación del desempeño																				

## V. **Discusión**

Esta investigación tuvo como objeto proponer un plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca S.A.C. Piura. Seguidamente, se diagnosticó la situación actual de la gestión de talento humano en su establecimiento, así mismo, se midió el desempeño laboral de sus trabajadores y finalmente se diseñó el plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal.

De los resultados obtenidos, se puede deducir que la situación actual de la gestión de talento humano en la empresa no es buena, según la entrevista aplicada al Administrador, donde manifestó que existe una devaluación de gestión de talento humano en base a los objetivos por la limitada organización, capacitación escasa, falta de motivación e información; el personal es ascendido de cargo sin tener en cuenta los méritos ni el nivel profesional y no hay un reconocimiento justo; dichos resultados se relacionan con el trabajo realizado por Cruz, M. (2015), quien analizó la “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del Rosario LTDA N°222”, y determinó que la gestión del talento humano incide de manera directa en el desempeño laboral señalando que en la cooperativa existe una regular gestión de talento humano ya que la empresa no se interesa por reclutar y seleccionar a los mejores postulantes para ser parte de su equipo de trabajo, no se lleva a cabo capacitaciones eficientes y eficaces, no tiene instalaciones físicas adecuadas y no evalúa el talento humano. Producto de ello sus colaboradores tienen bajo nivel de desempeño laboral; entonces para mejorar esta deficiencia la Cooperativa aplicó un modelo de gestión de talento humano que le permitió crear relaciones fuertes y duraderas, con respecto al desempeño laboral, en consecuencia, se logró generar confianza entre colaboradores - empresa. Tal como lo afirma Ibáñez, M. (2015) en su libro “Gestión del talento humano en la empresa”; que la gestión del talento humano es vital para el funcionamiento de cualquier organización social; siempre y cuando el factor humano se sienta a gusto con su trabajo, la empresa marchará de forma ordenada y prospera; caso contrario, se desestabilizará rápidamente. Para evitar que eso suceda se debe gestionar eficientemente, establecer buenas relaciones humanas, propiciando un excelente clima laboral a su personal, con el fin de

que se sientan satisfechos, conformes y orgullosos de laborar en la empresa. Esto crea identificación con la organización, con sus jefes y hasta con los objetivos empresariales.

Con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca S.A.C. Se deduce que no todo el personal se adapta a los cambios que genera la compañía, teniendo en cuenta que el 30% de ellos se encuentran entre la edad de 20 y 35 años, en cambio el 70 % tiene más de 36 años, de los cuales la mayoría son hombres (89%) y su tiempo promedio de servicio es de 1 – 3 años; esto indica que no todos los colaboradores están trabajando satisfactoriamente, como se dice no se ponen la camiseta, siendo un factor muy importante para la producción e imagen de la empresa ante la vista del usuario. Asimismo, en la figura 4, el 10,6% de los trabajadores A veces realizan un desempeño eficiente y el 46,8% Siempre se desempeñan lo más eficiente posible, lo cual señala que no existe una buena productividad laboral, en la figura 6, se muestra que el 12,8% de los trabajadores A veces cumple con las metas y compromisos asignados por la empresa, en cambio el 63,8% frecuentemente cumplen; así mismo en la figura 20 se visualizó que el 10,6% de los trabajadores manifestaron que el desempeño laboral de la empresa siempre es eficiente en cambio el 70,2% dijeron frecuentemente y con respecto a la evaluación del desempeño laboral en la figura 23 se apreció que el 4,3% de los trabajadores raras veces creen que se debe evaluar a diferencia del 53,2 % siempre creen que se debe evaluar, estos resultados guardan relación con la investigación de More, L. (2017) quien realizó un estudio sobre “Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa ángel divino” donde determinó que los factores que afectan el trabajo son la falta de capacitaciones, ya que es poco frecuente y no se incluye a todo el personal, también la deficiente comunicación dentro del establecimiento y la falta de organización de la empresa, lo cual se refleja en los resultados del desempeño de los trabajadores producto de una incorrecta gestión del talento. También logró determinar que la mayor parte de los trabajadores cumple con las actividades asignadas por la empresa (71%), sin embargo, se tiene pequeños grupos de trabajadores que presentan deficiencias en sus resultados dentro de las labores diarias (29%), fruto del desconocimiento y la falta de capacitación para desempeñar sus actividades. Igualmente, Chiavenato, I. (2017) en su libro “Administración de recursos humanos”, afirma que el desempeño es la forma en que

las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas, actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales promoviendo excelentes resultados. Por esta razón el jefe no solo debe supervisar y evaluar el desempeño al contrario debe capacitarlos, establecer un vínculo con ellos y cuidarlos para que aprendan cada vez más, se desarrollen, definan metas y objetivos desafiantes, reciban realimentación en tiempo real acerca de sus resultados y puedan alcanzar niveles extraordinarios de desempeño; esto contribuye al cumplimiento de la hipótesis plasmada en la presente investigación

Finalmente, se diseñó un plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca S.A.C. permitiendo de esta manera mejorar continuamente y significativamente la productividad laboral, relaciones interpersonales, el clima organizacional; estos resultados guardan relación con el trabajo de estudio de Vásquez, S. (2017), quien aplicó un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral a través del desarrollo de capacidades, habilidades, conocimiento, liderazgo, toma de decisiones, productividad, innovación y creatividad; el cual le permitió lograr un alto desempeño laboral.

## **VI. Conclusiones**

Tras el logro de los objetivos considerados en la tesis, se llega a las siguientes conclusiones:

- 6.1. Después de haber diagnosticado la situación actual de la gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca S.A.C. Se logro determinar que existe desorganización en la gestión del talento humano, falta de comunicación interna y capacitación escasa; provocando desconocimiento en la información general de la empresa, baja productividad es decir perjudicando directamente el desempeño laboral del personal. Producto de ello se propuso un plan de gestión del talento humano desarrollado mediante cuatro estrategias que permitirán mejorar el desempeño laboral de la organización.
- 6.2. En el diagnóstico de la gestión de talento se ha determinado que los factores que afectan el desempeño laboral son la limitada organización, la capacitación escasa, ya que es

poco frecuente, la falta de motivación y reconocimiento, también la deficiente comunicación dentro de la organización y la falta de control, lo cual se refleja en los resultados del desempeño de los trabajadores producto del improcedente proceso administrativo y la desorganización de gestión del talento humano.

- 6.3. En el diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C; se logró determinar que no todo el personal se adapta a los cambios, teniendo en cuenta que el (70%) de ellos tienen más de 36 años, asimismo se resaltó que la mayor parte del personal cumple con las metas y compromisos asignados por la empresa (63,8%), sin embargo, tiene pequeños grupos de trabajadores que presentan deficiencias en sus resultados dentro de sus horas labores (12,8%), debido al desconocimiento y la falta de capacitación para desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia. Además, es un elemento muy sustancial para la calidad de servicio e imagen empresarial.
- 6.4. Respecto a la propuesta del plan de gestión de talento humano en base a la elaboración de estrategias para mejorar el desempeño laboral, se ha determinado que es muy necesario para el desarrollo de la empresa, ya que le permite mejorar continuamente y significativamente las capacidades, habilidades, conocimientos, tomas de decisiones, las relaciones interpersonales, el clima organizacional, y lo más importante la productividad laboral de cada uno de sus trabajadores; es decir que la hipótesis planteada se cumple porque una buena gestión de talento humano si mejora de manera significativa el desempeño laboral; y como beneficios se obtiene trabajadores y usuarios satisfechos, leales e identificados con la organización, asimismo el crecimiento de la empresa se incrementa.

## **VII. Recomendaciones**

- 7.1. Se recomienda a la alta dirección (gerencia) de la empresa Industrias Triveca S.A.C. Aplicar la propuesta del plan de gestión de talento humano establecida en esta investigación, la cual fue desarrollada con el fin de ser un aporte y que pueda ser utilizado como herramienta para la mejora del desempeño laboral de sus trabajadores y así poder cumplir de manera eficiente los objetivos de la organización.
- 7.2. Asimismo, se recomienda aplicar la estrategia de formación y capacitación al personal de forma permanente relacionado al buen clima de trabajo, otorgando capacitación y

- evitar el estancamiento laboral para fortalecer el compromiso organizacional y brindar seguridad al cliente.
- 7.3. También, se recomienda desarrollar la estrategia del clima organizacional para el perfeccionamiento de la comunicación entre empresa – trabajadores, promover un sistema de incentivos y reconocimientos por los logros alcanzados, donde el personal se sienta satisfecho e identificado con la empresa.
  - 7.4. Además, se recomienda al jefe supervisar y evaluar de forma continua el desempeño laboral de sus trabajadores, para conocer la rapidez del crecimiento de la empresa y los resultados alcanzados.

## VIII. Referencias bibliográficas

- Aguilar , M. (2016). Enfoques mixtos. En Johnson , Onwuegbuzie, & Gill, *Metodología de investigación*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/enfoques-mixtos>
- Certo, S. (s.f). Obtenido de <https://es.slideshare.net/albeirovillegas9/toma-de-decisiones-42148769>
- Chávez, L. C. (2016). El estres laboral y su defecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del area de gestion comercial de elctrosu S.A. *ALICIA (Acceso libre a la investigacion cientifica para la innovacion)*. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPTI\\_c441c13fb91487dd9862a4f132333b26](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPTI_c441c13fb91487dd9862a4f132333b26)
- Cherter. (1997). Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/hernandez\\_s\\_j/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo2.pdf)
- Chiavenato, I. (2017). *Administracion de los Recursos Humanos* (Décima ed.). México, México: McGraw-Hill Education.
- Cruz, C. (2 de febrero de 2016). Obtenido de Cita del día: <https://pablogarciafortes.wordpress.com/tag/dr-camilo-cruz/>
- Cruz, M. J. (2015). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del Rosario LTDA N°222 – Huamachuco: 2015*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4557/cruzromero\\_magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4557/cruzromero_magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dessler, G. (2011). *Motivacion y Reconocimiento*. Universidad Panamericana, México. Obtenido de <http://biblio.upmx.mx/tesis/148492.pdf>
- Díaz et al., T. M. & V. (Junio de 2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 163. Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=349733228009>
- Dolan, S. (2013). *Administracion de los recusos humanos*. Obtenido de <https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/capacitacion/>
- Eden. (s.f). *Los diferentes tipos de reconocimiento laboral*. Obtenido de <https://www.aguaeden.es/blog/los-diferentes-tipos-de-reconocimiento-laboral>
- Ende, M. (s.f). Obtenido de <http://www.iin.oea.org/IIN/cad/Participacion/pdf/F3-120.pdf>
- Fernandez. (2003). *Eumed.Net*. Recuperado el 03 de Abril de 2018, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases\\_teoricas\\_relaciones\\_interpersonales.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html)
- Garcia, A. (19 de Marzo de 2012). *Asesorada por la Real Academia Española*. Obtenido de adaptabilidad no significa lo mismo que adaptación:

<https://www.fundeu.es/recomendacion/adaptabilidad-no-significa-lo-mismo-que-adaptacion-1284/>

- Grau, A. (s.f). *Talento humano. Qué es y cómo puedes gestionarlo para obtener ingresos con él.* Obtenido de <https://agustingrau.com/gestion-del-talento-humano/>
- Hernández, R et al., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metología de la investigación científica* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL Education. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hernández, Z. (2017). *El MAPIC en la metodología de investigación.* Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://docplayer.es/59560668-Universidad-peruana-union.html>
- Ibáñez Machicao, M. (2015). *Gestion del Talento Humano en la Empresa* (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Jeroni, C. (2012). *como ser productivo a traves de tus metas personales.* Obtenido de <https://jeronicalafell.com/que-es-una-meta/>
- Jurgen, K. (2012). *Estamos Ciegos* (Segunda ed.). Lima: Planeta Perú S.A. Obtenido de [https://issuu.com/ivanperez87/docs/estamos\\_ciegos\\_jurgen\\_klaric](https://issuu.com/ivanperez87/docs/estamos_ciegos_jurgen_klaric)
- Kalantri, A. (enero de 8 de 2019). Good morning. *VEINTE de Recursos Humanos.* Obtenido de <https://twitter.com/RevistaVEINTE/status/1082547688632143872>
- Kendall Kenneth , E. (2015). *Analisis y Diseño de Sistemas.* Mexico: Earson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Resumen Libro de Kotler (Comercialización). En *Marketing* (Decimocuarta ed.). México: PEARSON EDUCACION. Obtenido de <http://www.apuntesfacultad.com/resumen-libro-de-kotler-comercializacion.html>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación* (Pimera edición electrónica ed.). México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de [http://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf](http://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf)
- Mendoza , M. (2013). *La gestión de ventas y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la empresa PRODULUX SA de la ciudad de milagro.* Universidad estatal del Milagro, Ecuador. Obtenido de <repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1829/1/La%20gesti%C3%B3n%20de%20ventas%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20del%20talento.pdf>
- Mendoza, M. M. (2013). *La gestión de ventas y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa PRODULUX SA de la ciudad de Milagro.* Universidad Nacional Estatal del Milagro, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1829/1/La%20gesti%C3%B3n%20de%20ventas%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20del%20talento.pdf>
- More, L. L. (2017). *Gestion del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa Angel Divino, Chiclayo 2016.* Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú.

- Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4151/More%20Mayanga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navas, J. E., & Guerras, L. Á. (2007). *La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones*. Editorial Aranzadi. Obtenido de [https://books.google.es/books/about/La\\_direcci%C3%B3n\\_estrat%C3%A9gica\\_de\\_la\\_empresa.html?id=MQEWNAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.es/books/about/La_direcci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_de_la_empresa.html?id=MQEWNAACAAJ&redir_esc=y)
- Nieves, H. J. (2018). *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Peru S.A. Piura - Peru, 2016*. Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas et al., M. N. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: De la U. Obtenido de <https://docplayer.es/62824556-Metodologia-de-la-investigacion.html>
- Pauchet, V. (s.f). *Kansei*. Obtenido de <https://www.kanseicapacitacion.com/frases-empresariales/frase-web-productivo-hombre-contento-pauchet/>
- Pérez, O. (24 de mayo de 2016). *La importancia de gestionar el potencial humano en la empresa*. Obtenido de Blog PeopleNext: <https://blog.peoplenext.com.mx/importancia-de-la-gestion-de-talento-humano-en-la-empresa>
- Pérez, O. (09 de Junio de 2017). 8 consejos para lograr objetivos en tu empresa. *PeopleNext*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/8-consejos-para-lograr-objetivos-en-tu-empresa>
- Pilar, J. (2012). *Herramientas para la gestión y toma de decisiones* (2da Edición ed.). Argentina: Hanne. Obtenido de [http://www.jorgepilar.com/assets/pdf/Herramientas-para-la-gestion\\_2-edic\\_Jorge-Pilar.pdf](http://www.jorgepilar.com/assets/pdf/Herramientas-para-la-gestion_2-edic_Jorge-Pilar.pdf)
- Prieto, P. (2013). *Gestión del Talento Humano como estrategia para Retención del Personal*. Universidad de Medellín, Colombia. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- Ramírez, S. (2016). *relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Paita, año 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7996>
- Ramos de la Cruz, L. (06 de Junio de 2015). Obtenido de Definición de optimización de recursos. Recopilación: <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-optimizacion-de-recursos-recopilacion/>
- Ramos, M. C. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de pichanaqui, 2017*. Universidad de Huanuco, Perú. Obtenido de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047\\_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rio, B. J. (Abril de 2014). Obtenido de <https://es.slideshare.net/jhonattanriobueno/diapositivas-productividad>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Sampieri et al., F. C. & B. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sanchez, P. (29 de Abril de 2018). Responsabilidad: ¿Qué es? Concepto y claves para ser más responsable. *Cognifit*. Obtenido de <https://blog.cognifit.com/es/responsabilidad/>
- Sandra. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. *Ciencia y Sociedad*, XXXI(2). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>
- Sosa, L. (2013). *Gestión del Talento Humano en la Municipalidad de Zacapa*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Sosa-Lourdes.pdf>
- Sotomayor, M. F. (2010). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en Mabatex distribuidora textil*. Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/4362>
- Vásquez, S. M. (2017). *Propuesta de un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la unidad de Gestión Educativa local Ferreñafe*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2508/vasquez\\_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2508/vasquez_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Walton, S. (05 de Mayo de 2017). *QuimiNet.com*. Obtenido de <https://www.quiminet.com/articulos/biografia-de-sam-walton-el-hombre-que-revoluciono-el-comercio-minorista-con-las-tiendas-de-autoservicio-3677870.htm>
- Zavala, J. (2011). El cumplimiento de metas. *Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/el-cumplimiento-de-metas/>

**IX. Anexos**

**ANEXO N°01: GUÍA DE ENTREVISTA**

**Entrevista dirigida al Administrador de la empresa Industrias Triveca S.A.C.**

**Objetivo:** Diagnosticar la situación actual de la gestión de talento humano.

Esta entrevista está diseñada para recolectar información acerca de la gestión del talento humano de la empresa.

**Nombre del administrador:** \_\_\_\_\_

1. ¿La gestión del talento humano permite obtener un óptimo desempeño laboral?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Se brinda el manual de organización y funciones (MOF) a cada trabajador?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Los trabajadores proponen, organizan y ejecutan ideas creativas para mejorar su desempeño laboral?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Los trabajadores comparten sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de una manera más eficiente?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿La empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas?

---

---

---

7. ¿Cómo se desarrollan las relaciones interpersonales de los trabajadores en la empresa?

---

---

---

8. ¿La empresa ofrece capacitaciones constantes?

---

---

---

9. ¿La empresa realiza algún taller de motivación en beneficio de sus trabajadores para mantenerlos activos y fidelizados?

---

---

---

10. ¿Usted cree que se le debería reconocer a los trabajadores su labor que realizan de acuerdo a su productividad?

---

---

---

11. ¿Cuál es el reconocimiento que se le da al trabajador en premio a su buen desempeño laboral?

---

---

---

12. ¿Se logran cubrir las expectativas personales de los trabajadores?

---

---

## ANEXO N°02: CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene como objetivo diagnosticar la situación actual de la gestión de talento humano y el desempeño laboral de la empresa Industrias Triveca S.A.C. Se le agradece a Ud. pueda brindar la información requerida con la mayor claridad y sinceridad posible.

**INSTRUCCIONES.** Emplee un lápiz o un lapicero para responder el cuestionario. Por favor marcar con una X la alternativa que se ajuste a su criterio, únicamente puede marcar una opción por respuesta.

#### DATOS GENERALES

**Edad:**  20 a 25 años  26 a 35 años  36 a 45 años  más de 45 años

**Género:**  Masculino  Femenino

**Tiempo de Servicio:**  1 a 3 años  4 a 6 años  7 a más años

GRADO	1	2	3	4	5
CALIFICACION	Siempre	Frecuentemente	A veces	Raras veces	Nunca

Productividad Laboral						
1	¿Se desempeña lo más eficiente posible para lograr una buena productividad laboral?	1	2	3	4	5
2	¿Ud. participa equitativamente en cada proyecto a realizarse?	1	2	3	4	5
3	¿Cumple con las metas y compromisos asignados por la empresa?	1	2	3	4	5
4	¿Logra buenos resultados en favor de la empresa?	1	2	3	4	5
5	¿Existe satisfacción en los usuarios por la calidad de servicio que le ofrece?	1	2	3	4	5
Eficacia						
6	¿La empresa se preocupa por identificar los factores que afectan la eficiencia y eficacia del desempeño laboral de los trabajadores?	1	2	3	4	5
7	¿Usted considera que en la empresa el desempeño laboral es eficaz?	1	2	3	4	5
8	¿Acepta la ayuda de otros para superar los objetivos asignados por la empresa?	1	2	3	4	5

9	¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido a su trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?	1	2	3	4	5
Eficiencia						
11	¿Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas?	1	2	3	4	5
12	Considera Ud. ¿Que su trabajo lo hace con responsabilidad y puntualidad?	1	2	3	4	5
13	¿Tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones?	1	2	3	4	5
14	¿Es capaz de adaptarse a las políticas de la empresa?	1	2	3	4	5
15	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?	1	2	3	4	5
16	¿Maneja adecuadamente su información y su tiempo?	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que el desempeño laboral en el área de la empresa es eficiente?	1	2	3	4	5
18	Ud. utiliza adecuadamente los recursos asignados?	1	2	3	4	5
19	Ud. como trabajador mantiene el control físico del material que está bajo su responsabilidad?	1	2	3	4	5
20	¿Cree usted que se debe evaluar el desempeño laboral de los trabajadores?	1	2	3	4	5

**Gracias por su colaboración.**

## ANEXO N°03: FICHAS DE VALIDACIÓN

### VALIDACION DEL INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO ENCUESTA – TRABAJADORES

**GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAS TRIVECA SAC. PIURA, 2018.**

**Responsable:** Fernández Campos Eudemia

**Indicación:** Señor(a) especializado(a) le pido su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta, que le mostramos marque con un aspa en el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional demostrando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera un puntaje del 1 a 5:

1. Insatisfecho	2. Mejorable	3. Satisfecho	4. Bueno	5. Excelente
-----------------	--------------	---------------	----------	--------------

N°	ITEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
<b>Productividad Laboral</b>						
1	Se desempeña lo más eficiente posible para lograr una buena productividad laboral.				✓	
2	Ud. participa equitativamente en cada proyecto a realizarse.				✓	
3	Cumple con las metas y compromisos asignados por la empresa.				✓	
4	Logra buenos resultados en favor de la empresa.				✓	
5	Existe satisfacción en los usuarios por la calidad de servicio que le ofrece.				✓	
<b>Eficacia</b>						
6	La empresa se preocupa por identificar los factores que afectan la eficiencia y eficacia del desempeño laboral laboral de los trabajadores.				✓	
7	Usted considera que en la empresa el desempeño laboral es eficaz.				✓	
8	Acepta la ayuda de otros para superar los objetivos asignados por la empresa.				✓	

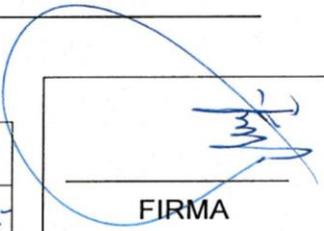
9	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido a su trabajo.				/
10	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.				/
<b>Eficiencia</b>					
11	Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas.				/
12	Considera Ud. Que su trabajo lo hace con responsabilidad y puntualidad.				/
13	Tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones.				/
14	Es capaz de adaptarse a las políticas de la empresa.				/
15	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.				/
16	Maneja adecuadamente su información y su tiempo.				/
17	Considera usted que el desempeño laboral en el área de la empresa es eficiente.				/
18	Ud. utiliza adecuadamente los recursos asignados.				/
19	Ud. como trabajador mantiene el control físico del material que está bajo su responsabilidad.				/
20	Cree usted que se debe evaluar el desempeño laboral de los trabajadores.				/

Recomendaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Apellidos y nombres	ANSGÓN ALVARADO MARCO
Título y/o grado académico	DOCTOR ADMINISTRACIÓN Y EDUCACIÓN

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO ENCUESTA – TRABAJADORES**

**GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAS TRIVECA SAC. PIURA, 2018.**

**Responsable:** Fernández Campos Eudemia

**Indicación:** Señor(a) especializado(a) le pido su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta, que le mostramos marque con un aspa en el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional demostrando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera un puntaje del 1 a 5:

1. Insatisfecho	2. Mejorable	3. Satisfecho	4. Bueno	5. Excelente
-----------------	--------------	---------------	----------	--------------

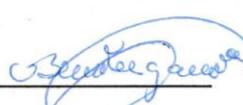
N°	ITEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
<b>Productividad Laboral</b>						
1	Se desempeña lo más eficiente posible para lograr una buena productividad laboral.					X
2	Ud. participa equitativamente en cada proyecto a realizarse.				X	
3	Cumple con las metas y compromisos asignados por la empresa.					X
4	Logra buenos resultados en favor de la empresa.					X
5	Existe satisfacción en los usuarios por la calidad de servicio que le ofrece.				X	
<b>Eficacia</b>						
6	La empresa se preocupa por identificar los factores que afectan la eficiencia y eficacia del desempeño laboral aboral de los trabajadores.					X
7	Usted considera que en la empresa el desempeño laboral es eficaz.					X
8	Acepta la ayuda de otros para superar los objetivos asignados por la empresa.				X	

9	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido a su trabajo.					X	
10	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.						X
<b>Eficiencia</b>							
11	Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas.						X
12	Considera Ud. Que su trabajo lo hace con responsabilidad y puntualidad.						X
13	Tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones.						X
14	Es capaz de adaptarse a las políticas de la empresa.						X
15	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.						X
16	Maneja adecuadamente su información y su tiempo.					X	
17	Considera usted que el desempeño laboral en el área de la empresa es eficiente.						X
18	Ud. utiliza adecuadamente los recursos asignados.						X
19	Ud. como trabajador mantiene el control físico del material que está bajo su responsabilidad.						X
20	Cree usted que se debe evaluar el desempeño laboral de los trabajadores.						X

Recomendaciones:

Ninguna.

Apellidos y nombres	Vergara Wekselman Betty Wiliana
Título y/o grado académico	Maestrante en Administración

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO ENCUESTA – TRABAJADORES**

**GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAS TRIVECA SAC. PIURA, 2018.**

**Responsable:** Fernández Campos Eudemia

**Indicación:** Señor(a) especializado(a) le pido su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta, que le mostramos marque con un aspa en el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional demostrando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera un puntaje del 1 a 5:

1. Insatisfecho	2. Mejorable	3. Satisfecho	4. Bueno	5. Excelente
-----------------	--------------	---------------	----------	--------------

N°	ITEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
<b>Productividad Laboral</b>						
1	Se desempeña lo más eficiente posible para lograr una buena productividad laboral.					X
2	Ud. participa equitativamente en cada proyecto a realizarse.			X		
3	Cumple con las metas y compromisos asignados por la empresa.					X
4	Logra buenos resultados en favor de la empresa.					X
5	Existe satisfacción en los usuarios por la calidad de servicio que le ofrece.					X
<b>Eficacia</b>						
6	La empresa se preocupa por identificar los factores que afectan la eficiencia y eficacia del desempeño laboral aboral de los trabajadores.				X	
7	Usted considera que en la empresa el desempeño laboral es eficaz.					X
8	Acepta la ayuda de otros para superar los objetivos asignados por la empresa.				X	

9	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido a su trabajo.					X
10	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.					X
<b>Eficiencia</b>						
11	Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas.					X
12	Considera Ud. Que su trabajo lo hace con responsabilidad y puntualidad.					X
13	Tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones.					X
14	Es capaz de adaptarse a las políticas de la empresa.				X	
15	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.				X	
16	Maneja adecuadamente su información y su tiempo.					X
17	Considera usted que el desempeño laboral en el área de la empresa es eficiente.				X	
18	Ud. utiliza adecuadamente los recursos asignados.					X
19	Ud. como trabajador mantiene el control físico del material que está bajo su responsabilidad.				X	
20	Cree usted que se debe evaluar el desempeño laboral de los trabajadores.				X	

Recomendaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Apellidos y nombres	Panta Merino Mónica E.
Título y/o grado académico	Gestión empresarial

  
FIRMA

## ANEXO N°04: GRADO DE CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítems 1	39,90	40,921	,341	,813
Ítems 2	38,77	38,461	,473	,806
Ítems 3	39,53	39,775	,574	,802
Ítems 4	39,37	42,723	,208	,819
Ítems 5	39,90	40,990	,457	,808
Ítems 6	39,00	39,379	,415	,810
Ítems 7	39,50	41,431	,374	,812
Ítems 8	38,83	40,489	,278	,819
Ítems 9	38,57	38,737	,349	,817
Ítems 10	39,73	41,789	,393	,811
Ítems 11	39,57	41,978	,416	,811
Ítems 12	39,73	40,754	,486	,807
Ítems 13	39,17	42,282	,196	,821
Ítems 14	39,57	39,909	,444	,808
Ítems 15	39,93	40,340	,546	,804
Ítems 16	39,43	38,737	,578	,800
Ítems 17	39,40	42,179	,299	,815
Ítems 18	39,53	40,326	,451	,808
Ítems 19	39,40	42,731	,325	,815
Ítems 20	39,67	38,851	,432	,809

**ANEXO N°05: FORMATO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL.**

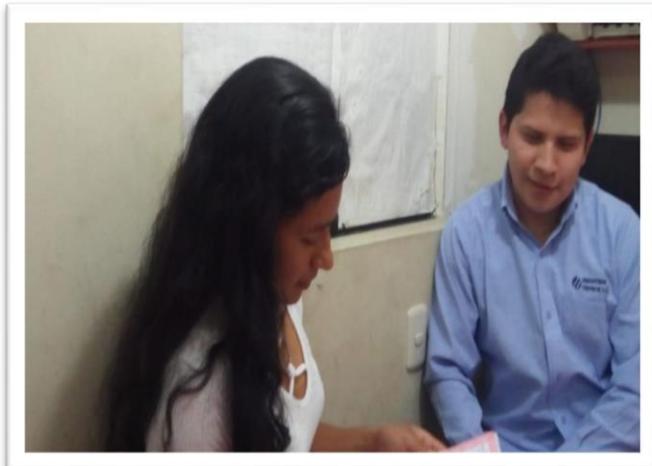
<p align="center"><b>Empresa Industrias Triveca S.A.C.</b></p> <p align="center"><b>Control de aprendizaje y desempeño del personal</b></p>			
<b>Fecha</b>			
<b>Puesto</b>			
<b>Cargo</b>			
<b>01</b>	Te encuentras satisfecho con los conocimientos transmitidos en la capacitación.	Si	No
<b>02</b>	Te sientes satisfecho con el clima laboral que te ofrece la empresa.	Si	No
<b>03</b>	Te sientes motivado y capaz de adaptarte a los cambios.	Si	No
<b>04</b>	Sientes que tu esfuerzo laboral es recompensado y valorado por la empresa.	Si	No
<b>05</b>	Te sientes conforme con el salario otorgado.	Si	No
<b>06</b>	Cumples con mayor facilidad las tareas asignadas por la empresa.	Si	No
<b>07</b>	Te sientes identificado con Industrias Triveca S.A.C.	Si	No
<b>08</b>	Existe comunicación fluida entre Ud. y los jefes de área.	Si	No
<b>09</b>	¿Qué opinan los consumidores acerca del servicio brindado?		
<b>10</b>	¿Cuáles son las funciones de tu puesto laboral?		
<b>11</b>	Crees que el plan de gestión de talento humano a mejorado tu desempeño laboral. ¿Por qué?		
<b>12</b>	Sugerencias	Generales:	
		Temas para capacitación:	

## ANEXO N° 06: FOTOS

Empresa Industrias Triveca S.A.C. Piura



Aplicación de la entrevista al Administrador



Admr. Alciviades Estela Campos

Vistas fotográficas de la aplicación del instrumento cuestionario



