



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN UNA  
EMPRESA DEL RUBRO SOLUCIONES DE NEGOCIO  
EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN LIMA,  
2019”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autoras:**

Cyndi Lacey Bugarin Sánchez  
Milagros Pamela Luna Victoria Santillán

**Asesor:**

Mg. Augusto Paz Campaña

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestro padre, quien en estos últimos meses partieron al lado de nuestro Señor Jesucristo. Ellos nos dieron la base para poder llegar a ser las personas que somos ahora.(A.B.T / C.E.L.V.H).

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos culminar satisfactoriamente nuestro trabajo, así mismo agradecer a nuestras familias por todo el apoyo incondicional en esta difícil etapa, ya que sin su ayuda y dedicación no hubiera sido posible lograrlo.

Por último agradecer a nuestro compañero Alexander Rivera quien nos acompañó en todo momento brindando el soporte emocional, aportando de sus conocimientos y experiencia.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>1.1. Realidad Problemática</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Justificación</b>	<b>15</b>
1.2.1 Justificación teórica	15
1.2.2 Justificación valorativa	15
1.2.3 Justificación Académica	16
1.2.4 Justificación Social	16
1.2.5 Justificación económica	17
<b>1.3. Antecedentes de la investigación</b>	<b>17</b>
1.3.1 Antecedentes internacionales	17
1.3.2 Antecedentes nacionales	21
<b>1.4. Bases teóricas</b>	<b>25</b>
1.4.1 Variable Gestión del talento	25
1.4.2 Teorías vinculadas a la Gestión del Talento Humano	27
<b>1.5. Dimensiones</b>	<b>29</b>
1.5.1 Reclutamiento del personal	29
1.5.2 Diseño del puesto	30
1.5.3 Compensación	31
1.5.4 Desarrollo profesional	32
<b>1.6. Definición de los indicadores</b>	<b>32</b>
1.6.1 Solicitud del personal	32
1.6.2 Convocatoria	33
1.6.3 Selección del personal	33
1.6.4 Requisitos del puesto	33
1.6.5 Competencias	34
1.6.6 Contenido del puesto	34
1.6.7 Salario fijo	34
1.6.8 Bonos	35
1.6.9 Salario emocional	35
1.6.10 Capacitaciones	35

1.6.11 Cursos	36
1.6.12 Evaluación por desempeño	36
<b>1.7. Formulación del problema</b>	<b>36</b>
1.7.1 Problema general	36
1.7.2 Problemas específicos	37
<b>1.8. Objetivos</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b>	<b>39</b>
2.1. Tipo de investigación	41
2.1.1 Diseño de investigación	42
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	43
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	44
2.3.1 Validez	47
2.3.2 Confiabilidad	48
2.4. Procedimiento	49
2.5. Aspectos éticos	51
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b>	<b>52</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>68</b>
4.1 Discusión	68
4.2 Conclusiones	78
<b>REFERENCIAS</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>87</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variables.....	40
Tabla 2 Escala de valoración de la Gestión del Talento Humano. ....	50
Tabla 3 ¿ Los medios de comunicación que se utilizaron para el proceso de convocatoria de selección de personal fueron los adecuado? .....	52
Tabla 4 ¿ El perfil que se solicita para el puesto, ayuda en el desempeño laboral de los colaboradores dentro del servicio?.....	53
Tabla 5 ¿ Los objetivos, metas y expectativas del proceso de selección del personal cumplieron con lo que Ud. esperaba? .....	54
Tabla 6 ¿ Considera Ud. que el tiempo que tomó el proceso de selección de personal fue el adecuado?.....	55
Tabla 7 ¿ La empresa posee un entorno organizacional favorable que lo ayuda para el desarrollo de sus habilidades y competencias?.....	56
Tabla 8 ¿ Su formación y conocimientos académicos van de la mano con el puesto de trabajo? 57	
Tabla 9 ¿ La preparación profesional y experiencia está acorde con las exigencias del perfil dentro del servicio? .....	58
Tabla 10 ¿ Las habilidades blandas que posee ayudan a desempeñarse dentro del servicio? .....	59
Tabla 11 ¿ El salario fijo que recibe está acorde con la labor que desempeña? .....	60
Tabla 12 ¿ Considera Ud. que los bonos definidos guardan relación con las actividades que se realizan dentro del servicio? .....	61
Tabla 13 ¿ Considera usted que las labores que viene desempeñando en el servicio se asocian a los reconocimientos que recibe?.....	62
Tabla 14 ¿ El incremento salarial va de acuerdo con el desempeño de las actividades que realiza dentro del servicio?.....	63
Tabla 15 ¿ Considera Ud. que la modalidad y el tiempo de las capacitaciones le permite desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo? .....	64
Tabla 16 ¿ Los cursos que ofrece la empresa contribuyen en su desarrollo profesional para desempeñar nuevas actividades dentro del servicio?.....	65
Tabla 17 ¿Existe documentación o base de conocimiento de las capacitaciones que se realizan dentro de la empresa?.....	66

Tabla 18 ¿ Los criterios de evaluación que se utilizan, van de acuerdo con el rol que desempeña dentro del servicio?.....	67
Tabla 19 Matriz de Consistencia.....	87

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Porcentaje de los medios de comunicación para la de selección .....	52
Cuadro 2. Porcentaje del perfil que se solicita para el puesto de trabajo, ayuda en el desempeño dentro del puesto. ....	53
Cuadro 3. Porcentaje de objetivos, metas y expectativas del proceso de selección del personal que cumplieron con la que esperaba. ....	54
Cuadro 4. Porcentaje del tiempo que tomó el proceso de selección del personal. ....	55
Cuadro 5. Porcentaje de entorno organizacional favorable para el desarrollo de habilidades y competencias. ....	56
Cuadro 6. Porcentaje de formación y conocimientos académicos van de la mano con el puesto de trabajo. ....	57
Cuadro 7. Porcentaje de preparación profesional y experiencia esta de acorde con la exigencias del perfil dentro del servicio. ....	58
Cuadro 8. Porcentaje de habilidades blandas que posee ayudan a desempeñarse dentro del servicio. ....	59
Cuadro 9. Porcentaje de salario fijo que recibe está acorde con la labor que desempeña. ....	60
Cuadro 10. Porcentaje de consideración de bonos que guarda relación con las actividades que se realizan dentro del servicio. ....	61
Cuadro 11. Porcentaje de consideración de las labores que desempeñan se asocian a los reconocimientos que recibe. ....	62
Cuadro 12. Porcentaje del incremento salarial va de acuerdo con las actividades que realiza dentro del servicio. ....	63
Cuadro 13. Porcentaje de consideración que la modalidad y el tiempo de capacitaciones le permite desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo. ....	64
Cuadro 14. Porcentaje de cursos que ofrece la empresa contribuyen en su .....	65
Cuadro 15. Porcentaje de que si existe documentación o base de conocimiento .....	66
Cuadro 16. Porcentaje de los criterios de evaluación que se utilizan, van de acuerdo con el rol que desempeña dentro del servicio. ....	67

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general, describir los procesos de la gestión del talento humano en una empresa del rubro de soluciones de negocio en tecnología de información en Lima en el año 2019. Aplicar el sistema de gestión de talento en la empresa en las áreas de reclutamiento, diseño del puesto laboral, compensación de los colaboradores y desarrollo profesional.

En la metodología el diseño de investigación es descriptivo, transversal y no experimental. Se trabajó con una muestra censal de 35 colaboradores que trabajan en la empresa. Se utilizó como técnica del cuestionario a través de una encuesta que fue validada por un juicio de expertos conformada por tres especialistas del área de la Universidad Privada del Norte. Los resultados obtenidos se muestran en tablas y gráficos estadísticos haciendo un análisis de cada uno de ellos.

Los resultados encontrados fueron alentadores: en la dimensión reclutamiento se encontró que está en un nivel muy alto (excepcional) con un 98.55%; la dimensión diseño del puesto se ubica también en un nivel muy alto con un 98.65 %; la dimensión compensación se encuentra en un nivel alto (cumple) con un 65.65%; en la dimensión desarrollo profesional se encuentra en un nivel muy alto (excepcional) con un 91.35 %. Las conclusiones determinaron que las dimensiones con una mayor incidencia son: la dimensión reclutamiento, la dimensión diseño del puesto, la dimensión desarrollo profesional y en una menor contundencia la dimensión compensación. Por consiguiente, se da respuesta a la pregunta general en la investigación.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, gestión del talento.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

A nivel nacional e internacional, gestionar el talento humano dentro de las empresas es considerada como un factor crítico, que determina el éxito de las organizaciones, puesto que le permite a la gerencia tomar decisiones acertadas en el momento preciso, por lo que es tomado en cuenta principalmente para su buen funcionamiento. La manera como este se entiende ha evolucionado a través del tiempo, debido a la diversidad de situaciones que se exponen en el mercado del cual forman parte. (Arango, S. & Sotelo, M., 2019)

A nivel mundial es muy complejo cuando se trata de definir puestos laborales y los roles de los empleados en las organizaciones. La variación de las actividades constantemente, hacen que se susciten cambios rápidamente y no es sencillo precisar cómo debe ser la preparación y experiencia del personal para asegurar las competencias deseadas y como debe ser el desempeño que se espera. No hay una forma sencilla de desglosar las competencias requeridas. Los perfiles en cada generación han aumentado paulatinamente y establecer formas de trabajo para un mismo puesto pueden hacerlo y cubrirlo la mayoría de las generaciones, cada una de ellas tienen ciertas aspiraciones en la remuneración y prestaciones, los tipos de valores que tienen, sus propósitos de permanencia y su primacía hacia los incentivos. Esta incierta situación hace que gestionar los talentos en el personal sea un gran desafío y una gran oportunidad de hacerlo. Las organizaciones que logren dar con la solución de la gestión del talento humano tendrán una ventaja competitiva con respecto a otras. (Olavarrieta, G., 2020)

En los primeros años, gestionar el talento humano era un indicador del estado alcanzado de los trabajos realizados por el personal, permanecía inalterable a pesar que la gestión organizacional modificaba su visión estratégica. Los enfoques de la gestión humana en el sector empresarial e industrial se modifican constantemente en el mundo, los cambios son constantes en el entorno empresarial, por la transferencia de nuevos modelos y técnicas corporativas, provechosos o sin ánimo de lucro. Todos tenemos talentos y algunos recursos de los que podemos disponer a discreción, con posibilidades de desarrollo, aplicabilidad y aporte. La gestión del talento humano son actividades que ejecutan las personas, aplicando sus competencias en un lugar específico, para fortalecer sus procesos de desarrollo, su proyección para mejorar en forma personal y colectivamente en la organización. En América Latina, se visualiza como una forma de desempeñarse con las demás personas, cuyo propósito está basado en el diagnóstico de las funciones, desarrollándose hasta transformarse en un instrumento sólido de dirección estratégica, con la finalidad de brindarle al jefe la información precisa y necesaria que le permita tener una orientación y decisión acertada para activar la parte productiva de la organización. (Ramírez, R.; Espindola, C.; Ruíz, G. & Hugueth, A., 2019)

En el ambiente de las empresas se ha identificado recientemente el rol estratégico que protagoniza la destreza humana en la generación de valor para las organizaciones, a la vez que los cambios del escenario obligan a transformar la realidad corporativa, dándole más importancia a la gestión del talento humano, como el origen principal de la adaptación al entorno. La manera como asume los cambios cada organización dependerá de los cambios en la rapidez de adaptación, la creación de ideas innovadoras y la implementación de nuevas

rutinas organizacionales que propicien nuevos procesos para responder a ese entorno agitado. (Barrios-Hernández, K.; Olivero, E. & Figueroa, B., 2020)

En la actualidad las organizaciones se adaptan a los grandes cambios y uno de ellos es instaurar la gestión del talento humano, para que la organización este a la par a las exigencias de un mundo globalizado y a los cambios tecnológicos que se aplican en los mercados internos y externos; generándose una necesaria práctica de la gestión del talento humano, para aportar beneficios a la organización en todos los procesos de la integración y manejo del personal adecuado para la empresa. El éxito de una empresa se encuentra en el nivel competitivo del talento humano, con la que contamos y perfeccionamos en cada experiencia y oportunidad, esto es visto como el origen de la competitividad dentro de la organización. La gestión del talento humano es el procedimiento con el que se obtiene capital intelectual valioso, se destaca el valor de gestionar, reclutar, seleccionar, evaluar y controlar, capacitar, y pulir las capacidades y aptitudes de cada empleado. (Zayas, I., 2020)

Desarrollar el talento de los profesionales no especialistas es actualizar competencias existentes impactadas por la tecnología, como el análisis y toma de decisiones, y desarrollar competencias nuevas, como la inteligencia colectiva, el trabajo en red y el liderazgo colaborativo. Gestionar el talento significa adaptar y agilizar procesos para modernizar la experiencia del empleado, en un entorno de trabajo que utiliza la tecnología, gestionar las personas con transparencia y flexibilidad, teniendo en cuenta diversos perfiles y necesidades. Aplicar con los empleados los mismos principios que se aplican con los clientes. Esto exige una voluntad de cambio cultural. (Hiller, C., 2017)

En el Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) publicó el 2017, que el 73% de empleos en el Perú son informales. Sobre esto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) expresa que, en entornos de informalidad y pobreza extrema la explotación laboral tiende a presentarse. Gestionar el talento es importante ya que esta se relaciona con las leyes laborales, la ética de los empresarios y el conocimiento que tienen los trabajadores de sus derechos laborales. Las empresas buscan dirigir sus metas obtenidas teniendo en cuenta la gestión ética y al personal que es responsable del talento. Esto hace que el estado genere un marco jurídico y tributario, fomentando de esta manera que las empresas se formalicen cumpliendo la normativa vigente, lo esencial es la coordinación en conjunto con los empresarios y los colaboradores, para abrir una alta sensibilidad y formación en asuntos dirigidos a sus derechos. (Jáuregui, K., 2017)

Según un estudio de Real Time Management (RTM) y el PAD Escuela de Dirección de la Universidad de Piura, dirigido a los ejecutivos de empresas en nuestro país, un 69% menciona que la gestión de talentos y de Recursos Humanos no los toman en cuenta en las reuniones de directorio de las compañías, y si se realizan lo hacen vagamente; un 75% expresa que tampoco se toman en cuenta la sucesión de puestos claves. El 14% de las empresas considera que los objetivos más importantes del directorio, están el velar por el desarrollo del personal, sin embargo, este tema debería ser prioritario, y que esta labor es delegada a la gerencia de Recursos Humanos. (Trigoso, M, 2019)

La empresa del rubro soluciones de negocio en tecnología de información sujeto de estudio, se encuentra ubicada en la ciudad de Lima, la misma que se dedica al desarrollo de

aplicaciones para la banca financiera y empresas de telecomunicaciones. Como ejemplo podemos mencionar, el caso de una compañía que brinda el servicio de telefonía móvil en la cual la empresa maneja todas las aplicaciones de ventas y el servicio de campañas y configuraciones. Cuando existe la necesidad de contar con nuevo personal, se definen los perfiles de los puestos, se realiza la convocatoria y se ejecuta el proceso de selección de personal que se lleva a cabo en la empresa del rubro de soluciones de negocio en tecnología de información, iniciándose con las evaluaciones de los candidatos, las entrevistas, y la selección de los que cumplen con el perfil del puesto y tienen mayor talento, aquellos que fueron seleccionados pasan por un proceso de inducción en el puesto de trabajo. En esta empresa se da cada año un Programa de Evaluación por desempeño de los colaboradores, que se divide en 4 escalas: a) Destacaste; b) Hiciste más allá de tu trabajo; c) Cumpliste con tu trabajo; d) No hiciste nada. Al inicio del año en coordinación con un líder se plantean los objetivos para desarrollarlo y cumplirlos durante el proceso del año de evaluación. El programa de evaluación no solo busca que el colaborador cumpla con los objetivos de la organización sino también que realicen sus funciones de manera destacada, logrando mejoras y aportando nuevos procesos. Es por ello que los colaboradores al no tener en cuenta estos puntos, los resultados de su evaluación que le entrega la compañía al final del proceso no es favorable, generando un gran descontento en ellos, respecto a la expectativa del incremento salarial y cambios en las categorías de analista junior, senior y líder de equipo. La evaluación y retroalimentación debe ser constante durante el año del proceso para indicarles a los colaboradores, si están cumpliendo con los objetivos trazados para lograr la excelencia, los líderes encargados del equipo no se dan un tiempo para efectuar un feedback con los empleados. Muchos de ellos se preocupan en desarrollar sus conocimientos y habilidades

para aumentar su desarrollo profesional, pero para la empresa esto no es considerado una condición fundamental que conlleve en un incremento salarial y promociones esperadas, dejando de lado la retención y cuidado del personal con mucho talento.

Las autoras de esta investigación han creído conveniente realizar este estudio para visibilizar el trabajo de los colaboradores, desde el inicio del proceso de reclutamiento hasta el desarrollo profesional, por lo que plantean como problema de investigación: ¿Cómo es la gestión del talento humano en una empresa del rubro soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019?

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1 Justificación teórica**

En la parte teórica se justifica esta investigación, porque explora el tema de la gestión del talento humano bajo los enfoques teóricos modernos de la gerencia, obteniendo un producto intelectual adecuado al contexto, confirmando la importancia de llevar estos procesos en la toma de decisión sobre la obtención de recursos humanos con excelentes talentos.

### **1.2.2 Justificación valorativa**

La justificación valorativa de este estudio busca identificar las falencias que ocurren en el proceso de gestión o se haga de manera correcta, identificando los puntos débiles para corregirlos, y de esta manera los colaboradores de la compañía puedan desarrollarse profesionalmente sin tener complicaciones e impacto en sus actividades. Esto será de gran

aporte, ya que podrán cumplir con los objetivos estratégicos de la compañía, oportunidades de crecimiento y mejoras en la productividad. A su vez los colaboradores deben entender que ellos son parte del proceso y que funcionará adecuadamente siempre que ellos intervengan activamente en el mismo, para que así se cumpla los objetivos trazados desde el inicio, satisfaciendo sus expectativas solicitando un feedback constante.

### **1.2.3 Justificación Académica**

Académicamente este proyecto es realizado con dos fines: la primera, realizar esta investigación para lograr el desarrollo de la tesis y obtener el título profesional que permitirá el desenvolvimiento teórico y práctico a las autoras a lo largo de la profesión y además de ello conocer y ahondar en los diversos enfoques modernos de la gestión del talento humano, y la segunda es que nuestro estudio permita realizar la búsqueda de literatura académica sobre la praxis de la gestión del talento humano en distintas organizaciones y concentrarlo en nuestro trabajo para aplicarlo en las empresas de tecnologías de información de nuestro país. Además, la tesis permitirá apoyar académicamente en la redacción de nuevos artículos científicos y nuevas tesis sobre la gestión del talento humano en las empresas de tecnologías de información.

### **1.2.4 Justificación Social**

La investigación que vamos a realizar permitirá que las técnicas usadas en nuestro trabajo sean replicadas a otras empresas de diversos rubros de nuestra sociedad, especialmente en aquellas pequeñas y medianas empresas, que por lo general no usan ningún sistema que gestione el talento humano. Esto permitirá que las empresas de nuestro país sean más

eficientes, competitivas y productivas, de tal manera que el personal de trabajo, que es parte de nuestra sociedad, se sienta parte activa de la empresa, eleve su autoestima y sienta un grado de satisfacción alto y permanente.

### **1.2.5 Justificación económica**

Esta investigación permitirá identificar las potencialidades en competencias profesionales del personal de trabajo, de tal manera que dicho personal este en el lugar adecuado para que aumente su productividad de trabajo y esto permita que la empresa obtenga mejores utilidades y sea más competitiva en el rubro donde se desarrollan.

## **1.3. Antecedentes de la investigación**

### **1.3.1 Antecedentes internacionales**

Ojeda, A. (2018), en la ciudad de Ambato, en un trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas otorgado por la Universidad Técnica de Ambato, presento el tema: “Modelo de gestión de talento humano para el sector cooperativo financiero del segmento 4, del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua”. El autor esbozó como objetivo general: Analizar el Modelo de Gestión de Talento humano para el Sector Cooperativo Financiero del Segmento 4, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua. En la metodología usa una investigación descriptiva bibliográfica documental. Es una investigación de tipo cuantitativa, realizada con una muestra de 23 personas que representan el total de la población objetivo de investigación. En los resultados, realizaron un modelo de gestión

de talento humano para el sector cooperativo financiero del segmento 4, con el fin de poder establecer estrategias que permitan satisfacer las necesidades de los socios. En las conclusiones, se ha determinado que es importante corregir aquellos aspectos más relevantes del proceso de gestión, con el propósito de lograr un mejor modelo dentro del sector cooperativo financiero, que nos permita alcanzar una buena toma de decisiones para poder mejorar cualquier actividad que se realice dentro del establecimiento. La contribución de este estudio a la presente investigación es relevante en el sentido que resalta la importancia de considerar todos los factores que estén involucrados en la gestión del talento humano para construir un modelo de gestión óptimo.

Chacón, H, (2018), en la ciudad de Barranquilla, en un trabajo de grado para obtener el título en administración de empresas otorgado por la Universidad de la Costa, disertó acerca del tema: “Gestión estratégica del talento humano en las pymes de servicios de comidas y bebidas de Barranquilla”. Para fines de la investigación el autor tuvo como objetivo general: Analizar la gestión estratégica del talento humano en las pymes de servicios de comidas y bebidas. La metodología utilizada es el de tipo cuantitativo, y descriptiva con trabajo de campo, diseño transeccional o transversal y análisis descriptivo. En la recolección de datos, se utilizó como técnica la encuesta con la ayuda de un cuestionario estructurado por 66 preguntas, con una escala ordinal, validado por el juicio de 10 expertos en el área, se aplicó a 38 gerentes de las Pymes. Los resultados muestran, que la gestión estratégica del talento humano se ubicó en una categoría: ni satisfactoria - ni insatisfactoria. Se concluyó que la dimension más utilizada es el proceso de talento humano que engloba: reclutamiento de personal, descripción y análisis de puestos,

evaluación de desempeño, remuneración, planes de prestaciones sociales, calidad de vida en el trabajo, relación con las personas, capacitación y desarrollo del personal, ética y responsabilidad social. El aporte de este trabajo es la importancia que le da a las dimensiones que comprende la gestión del talento enumerándolas en toda su extensión, categorizándolas una por una.

Gallegos, M, (2017), en la ciudad de Riobamba, en un proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Dirección y Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, otorgadas por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, sustentó el tema: “Estrategia de gestión de talento humano en el hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba”. El objetivo general de la investigación fue: diseñar una estrategia de gestión de Talento Humano. La metodología de esta investigación es de tipo cuantitativa, aplicando las técnicas de revisión documental, entrevista y encuesta. Los métodos utilizados fueron el analítico sintético, descriptivo, inductivo – deductivo, de campo y bibliográfico. La población y muestra estuvo conformada por los trabajadores del hotel, que fueron 13. La investigación se realizó mediante las encuestas y entrevista permitiendo señalar que la gestión del talento humano realiza los procedimientos de gestión adecuadamente, la investigación permitió la elaboración de una estrategia para la gestión del talento humano, para mejorar los procesos en el hotel. Se concluyó que, la gestión del talento llevada de forma adecuada permite detectar los puntos de mejora de una gestión estratégica permitiendo actuar de manera rápida para corregirlos.

León, P, (2017), en la ciudad de Loja, en un trabajo de Titulación previo a optar el Título de Ingeniera Comercial otorgado por la Universidad Nacional de Loja, disertó el tema: “Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa Mercantil Flores Campoverde de la Ciudad de Loja”. Para tal efecto la autora planteó como objetivo general: realizar un diagnóstico interno del proceso de Gestión del Talento Humano. La metodología usada es descriptivo analítico. La muestra cuenta con 13 personas que laboran en la empresa. Según los resultados el 75% cumple sus funciones de acuerdo a la profesión que posee y el 25% no cumple, un 75% tiene un nivel de instrucción superior. En las conclusiones se determinó que la Empresa Mercantil Flores Campoverde no realiza un adecuado reclutamiento del personal por desconocimiento del proceso a seguir. El personal ingresó a laborar a través de recomendaciones familiares y amistades, además la empresa no les hizo ninguna prueba para determinar sus competencias laborales. La principal aportación de este estudio es que revela una situación en la cual el personal contratado desconocía si contaban con las habilidades y destrezas para asumir las funciones que se les había sido asignado dentro del perfil del puesto laboral, por lo que fue necesario incidir y consolidar el procedimiento para el reclutamiento.

Ferreira, R, (2016), en la ciudad de Quito, en una investigación para obtener el grado de Maestría en Desarrollo del Talento Humano otorgado por la Universidad Andina Simón Bolívar, sustentó el tema: “Diseño de un Sistema Gestión de Talento Humano bajo un enfoque de prevención de riesgos laborales de la empresa Prevemedic S.A.”. El objetivo general que se trazó la autora fue: Diseñar un sistema de gestión del talento humano bajo un enfoque de prevención de riesgos laborales. La metodología utilizada fue

el estudio descriptivo y explicativo. En los resultados se llegó a demostrar que el diseño realizado por la autora si mejora el desempeño en seguridad y salud ocupacional en la empresa Prevemedic S.A. En las conclusiones se evidenció la falta de procesos estructurados y documentados sobre el talento humano, que dificulta la gestión y desarrollo del personal. Los procesos de esa área son realizados de manera informal y subjetiva, recayendo la responsabilidad en la mayoría de los casos en la Gerencia General al no contar con un responsable en esa área. Esta investigación pone de manifiesto una problemática que está afectando el desarrollo de la organización, es la carencia de una estrategia de gestión del talento como un proceso que señale el punto de partida en el desarrollo de la empresa, esto afecta su productividad.

### **1.3.2 Antecedentes nacionales**

Bárcena, V, (2019), en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, otorgado por la Universidad Cesar Vallejo, sustentó el tema: “Gestión del talento humano en el transporte aéreo”. El autor planteó como objetivo general: Establecer si es adecuada la gestión del talento humano en los servicios de transporte aéreo para los aeropuertos internacionales Jorge Chávez de Lima y Alejandro Velasco Astete del Cuzco, en el 2018. En la metodología, se usó una investigación básica de nivel descriptivo, sin ningún tipo de experimentos, en una población de 226 personas que trabajan en los aeropuertos internacionales y en la gerencia de gestión aeroportuaria de la Corporación Peruana de Aeropuertos de Aviación Comercial Sociedad Anónima (CORPAC S.A.), y una muestra probabilística de 142 colaboradores. Se acopió los datos con una encuesta sobre la gestión del talento humano, esta encuesta fue hecha por

Carvajal Harly y se adaptó a la realidad peruana por Pachas en el 2013. En los resultados se encontró que la dirección de las actividades en la gestión del ambiente de trabajo no era buena, que sí gestionaba oportunidades para el desarrollo del personal. Con respecto a la gestión del conocimiento o capacitaciones, éstas eran selectivas, sin planificación alguna, planteadas en función de las necesidades de los colaboradores; en la gestión del bienestar solo a un porcentaje se les reconoció el esfuerzo que realizaban los colaboradores, estaban subutilizados en la organización. El autor concluyó que la gestión del talento humano en los servicios de transporte aéreo no era la adecuada. Este trabajo detecto la desorganización en la gestión del talento, resaltando la necesidad de planificar este proceso tomando en cuenta el reconocimiento general sin ningún tipo de discriminación entre los colaboradores.

Carhuanambo, V. & Velarde, Z, (2019), en la ciudad de Cajamarca, en un Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller en Administración, otorgado por la Universidad Privada del Norte, disertaron acerca del tema: “Gestión del talento humano de los docentes en la institución educativa Alexander Von Humboldt, 2018.” Los autores plantearon como objetivo general: Determinar el nivel de la Gestión del talento humano de los docentes de la institución educativa en el año 2018. La metodología usada fue la investigación de tipo descriptiva, no experimental, Transversal; la población estuvo conformada por 35 trabajadores de todas las áreas de la institución educativa. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. La recopilación de datos se realizó aplicando encuestas a 35 docentes; el procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 25). Los resultados obtenidos muestran

que es indispensable el diseño de programas para fomentar el reclutamiento para la selección de su personal que cumplan con el perfil del puesto laboral. En las conclusiones se determinó que es indispensable dar mayor relevancia al reclutamiento de sus colaboradores para lograr resultados eficientes. Este estudio contribuye a la presente investigación, por la importancia del reclutamiento del personal dentro de la gestión del talento en base de programas de fomento que son necesarios en su implementación.

Mestanza, Y, (2018), en la ciudad de Chincha, en un trabajo de investigación para optar el título de: Licenciado en Administración y Finanzas otorgado por la Universidad Autónoma de Ica, presentaron el tema: “La gestión del talento humano en las organizaciones privadas”. Para tal efecto el autor trazó como objetivo general: Determinar la influencia en los trabajadores de una empresa y la gestión del talento Humano. La población objeto de estudio se conformó por 300 trabajadores del área de fábrica, la muestra probabilística aleatoria simple fue de 101 trabajadores. La metodología usada es investigación aplicada y descriptiva. En la recolección de datos se aplicó la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes fueron: los directivos calificaban como regular la productividad de los trabajadores, en tanto que los trabajadores calificaban como regular la gestión del talento humano, resultados que fueron corroborados con la prueba estadística Chi Cuadrado, cuyo valor fue menor que 0,05 lo cual indica que existe una relación directa. En las conclusiones se determinó que el nivel de gestión de talento humano en las organizaciones es regular, ya que muchos empresarios no le dan la importancia que se requiere sobre este tema para el beneficio de cambio cuando se pone en práctica. Este estudio contribuye en destacar la falta de

colaboración de los gerentes para apoyar la gestión de talento para el desarrollo profesional de los colaboradores y una total falta de visión a largo plazo.

Aquino, N, (2017), en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el grado académico de Maestría en Administración de la Educación, otorgado por la Universidad Cesar Vallejo, sustentó el tema: “Gestión del talento humano en cuatro instituciones educativas de Chosica, 2017”. El objetivo general que se planteó el autor fue: “Determinar qué diferencias hay en la gestión del talento humano en las cuatro instituciones educativas de Chosica en el año del 2017. La metodología que se usó fue el enfoque cuantitativo, es una investigación básica de nivel descriptivo comparativo, no experimental y transversal. La población fue de 233 docentes de las Instituciones Educativas de Chosica, el tamaño muestral no probabilístico de tipo intencional de conveniencia es de 146 docentes, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con un nivel de fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,880 nivel aceptable. El resultado obtenido con la prueba no paramétrica de Krustal Wallis aplicada para la variable Gestión del talento humano se determinó con un ( $p=0,019 < 0,05$ ), afirmándose que existe diferencia significativa en la gestión del talento humano en las cuatro Instituciones Educativas. La conclusión a la que se llegó fue que, se ha podido determinar que sí existen diferencias significativas respecto a la variable gestión del talento humano entre las instituciones: Colegio Experimental de Aplicación La Cantuta y la Institución Felipe Huamán Poma de Ayala. La contribución de la gestión del talento no puede ser uniforme en instituciones de un mismo rubro, sin embargo, su correcto establecimiento podrá mantener un equilibrio necesario para lograr un desarrollo sostenible.

Nina, N, (2016), en la ciudad de Huancayo, en una tesis para optar el grado académico de Magister en Educación con mención en Gestión Educativa otorgado por la Universidad Nacional del Centro del Perú, presentó el tema: “Gestión del talento humano docente en instituciones de educación primaria del distrito de Pilcomayo – Huancayo”. Para tal efecto la autora planteó como objetivo general: Comparar las características de la gestión del talento humano docente en las instituciones de educación primaria. En la metodología, la investigación fue de tipo básica, descriptiva y comparativa, realizada en una muestra de 53 docentes. La conclusión obtenida en esta investigación fue que, existe diferencia significativa en la gestión del talento humano referente a la preparación del aprendizaje, la enseñanza para el aprendizaje, participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad, el desarrollo de la profesionalidad e identidad docente, empleadas por los docentes en las instituciones de Educación Primaria del distrito de Pilcomayo – Huancayo. La gestión del talento articula y fomenta la preparación dentro del desarrollo profesional y cuyos resultados consolida la posición de la institución dentro de su entorno.

## **1.4. Bases teóricas**

### **1.4.1 Variable Gestión del talento**

Para Chiavenato, I, (2018), las personas con sus conocimientos y habilidades son importantes y son la base esencial de la organización. La administración se soporta en un nuevo enfoque: la gestión del talento humano. Los individuos no son simples seres humanos, que están dotados de personalidad, inteligencia, conocimientos, habilidades,

aspiraciones y percepciones. Los colaboradores son personas generadoras de conocimiento y competencias.

Según Münch, G. L, (2018), la gestión del talento humano se orienta a coordinar y optimizar las habilidades, saberes y preparación práctica del personal que trabajan en una organización tratando de lograr su máxima eficiencia.

Cuesta, S. A, (2017) expresa que, la gestión del talento humano es el conjunto de acciones de las directivas y las decisiones que toman en el ambiente de la organización que van a influenciar en las personas, procurando el continuo mejoramiento, a lo largo de la planeación, implementación y control de las estrategias organizacionales, contemplando las interacciones con el entorno organizacional.

La gestión del talento humano busca seleccionar personal con capacidades profesionales (competencias) que estén de acorde con las necesidades de la empresa tratando de generar un entorno organizacional para crear valor profesional y que pueda motivar a los empleados a aportar y a continuar en la organización utilizando políticas de retención. (Alles, M, 2015)

## 1.4.2 Teorías vinculadas a la Gestión del Talento Humano

### A. Teoría de campo de Lewin

Chiavenato, I. (2018), precisa que en la teoría de campo de Lewin la conducta del individuo está determinada por el conjunto de cualidades del sujeto y su ambiente, y tiende a restablecer el equilibrio entre ambos, con la intención de eliminar las tensiones.

La teoría de campo de Lewin sostiene que la conducta humana depende de dos factores fundamentales:

- 1) La conducta se deriva de la totalidad de factores y eventos coexistentes en determinada situación. Las personas se comportan de acuerdo a una situación total, que comprende hechos y eventos que constituyen su ambiente.
- 2) Estos hechos y eventos tienen la característica de generar un campo dinámico de fuerzas, en el que cada uno tiene una interrelación eficiente con los demás y que influye o recibe influencia de las personas.

Esta teoría refuerza esta investigación porque según el autor, el entorno se relaciona con las necesidades que pueda tener el colaborador en determinado momento. Un objeto, situación o persona pueden ser observados e interpretados de manera distinta por cada sujeto, lo que hace necesario reconocer esta vinculación para consolidar la gestión del talento humano.

## **B. Teoría X y Teoría Y**

El autor de esta teoría Douglas, M. (1960), confronta dos estilos opuestos y antagónicos de administrar: de un lado, un estilo que se basa en la teoría tradicional, mecanicista y pragmática (a la cual la denominó Teoría X), y de otro lado, un estilo basado en las concepciones modernas en relación con la conducta humana (a la cual le dio el nombre de Teoría Y). Según el autor la teoría X refleja un estilo de administración duro, rígido y autocrático, y que trabajar a las personas dentro de representaciones y estándares debidamente concebidos y organizados, tomando en cuenta el alcance de los objetivos de la organización. Por otro lado, para el autor la teoría Y refleja un estilo de administración abierto, eficiente y democrático, a través del cual administrar se convierte en un proceso que genera oportunidades, destaca potenciales, descarta obstáculos, motiva el crecimiento personal y brinda orientación en relación a los objetivos organizacionales.

En relación con la presente investigación, la Teoría Y propone un estilo de administración participativo y basado en los valores humanos y sociales, en cambio la Teoría X es la administración por medio de controles externos impuestos a las personas, la Teoría Y es la administración por objetivos que realza la iniciativa individual reforzando la gestión del talento humano. Las dos teorías son antagónicas entre sí.

## **C. Teoría de las necesidades de McClelland**

El autor de esta teoría el psicólogo David McClelland, citado por Pinedo, C.& Quispe, L. (2017), ha estudiado la relación entre las necesidades y el comportamiento humano consiguiendo distinguir tres necesidades: a) Logro, concerniente al deseo de algunas

personas de tener éxito y alcanzar las metas, las personas tienen deseos de superación y desarrollan actividades para obtener la excelencia; b) Poder, se refiere a personas que tienen deseos de influir en otras personas, buscan obtener reconocimiento y se consideran importantes, son personas a quienes les gusta alcanzar prestigio y estatus; c) Afiliación, referido a las personas amistosas, con capacidad de interrelacionarse con otros individuos, que eligen el trabajo en equipo y la solidaridad.

Esta teoría aporta una visión del comportamiento con respecto a las necesidades que surgen en su desenvolvimiento y que contribuyen a una mejor perspectiva de la gestión del talento humano.

## **1.5. Dimensiones**

### **1.5.1 Reclutamiento**

Para Chiavenato, I, (2018), es el proceso que se responsabiliza de los recursos humanos, que inicia con la solicitud del personal y comprende todas las actividades de investigación de mercado, selección de personal y su provisión en las tareas organizacionales. Estos procesos de provisión son la entrada de las personas al sistema organizacional. Es la búsqueda de proporcionar el mejor talento humano a una empresa para lograr un adecuado funcionamiento y desarrollo.

Cuesta, S. A, (2017) precisa que, tres son los aspectos fundamentales en el reclutamiento: las fuentes de reclutamiento, la solicitud de empleo a través de un formulario de personas externas a la organización o la evaluación del desempeño junto a

la solicitud del personal y el currículum vitae o historial de vida. Las fuentes de reclutamiento pueden ser internas o externas. Las internas son de la propia entidad o empresa, que en general son las más convenientes, que responden a las políticas de rotación o de promoción. Las externas pueden hacerse a través de oficinas o agencias de empleo, centros de información, prácticas de estudiantes, presentaciones, familiares de los trabajadores, trabajadores temporales, anuncios en los medios de comunicación más importantes, archivo de solicitudes a la entidad y empresas de la competencia que no es conveniente como tendencia, dando inicio al proceso de convocatoria.

### **Perfil del puesto**

Para los autores Werther, J. W. B., Davis, K., & Guzmán, B. M. P, (2019), el encargado del capital humano en la organización establece un perfil general de determinada ocupación, tratando de que, dentro de la mayor objetividad e independencia, su evaluación establezca el valor relativo de determinado puesto a largo plazo repercutiendo en una retención del talento.

## **1.5.2 Diseño del puesto**

Según Naumov, S., (2018), son los elementos que lo integran, como son: a) la descripción del puesto, donde se definen las actividades y su responsabilidad en la posición que va a desempeñar, así como el alcance que tiene en la organización y los activos e información que maneja; b) las competencias, que son los factores que definen la exigencia del puesto, como son: liderazgo, iniciativa, trabajo en equipo, responsabilidad, grado de organización, innovación, calidad en el trabajo, conocimientos

requeridos, habilidades y destrezas, sexo, disponibilidad y profesión, por mencionar algunas. Estos elementos son los que integran al perfil del puesto.

Para Chiavenato, I, (2018), el diseño del puesto es la especificación con una descripción del contenido del puesto, de los procedimientos del trabajo y de las relaciones que están establecidas con los demás puestos de trabajo, con el objetivo de integrar los requisitos organizacionales, tecnológicos, sociales y personales del individuo que va a ocupar el puesto. Es la manera como los responsables de la administración lo especifican, para proteger los puestos individuales y armonizarlos para conformar unidades, departamentos y organizaciones.

### **1.5.3 Compensación**

Según Chiavenato, I, (2018), es la recompensa que percibe el personal por la realización de las responsabilidades y tareas en la organización. Es una relación de intercambio entre las prestaciones de trabajo de las personas y la remuneración de la organización. El colaborador realiza un acuerdo por su trabajo para obtener una compensación económica.

Los autores Robbins, S. P., & Coulter, M, (2018) afirman que, la compensación es la obtención de una remuneración adecuada en forma de salarios, bonos e incentivos. Los trabajadores deben recibir un salario justo en pago por sus servicios. Uno de los aspectos que deben tomar en cuenta los gerentes con respecto a la retención del talento es la compensación. Mientras que las organizaciones tradicionales son más propensas a ver la

remuneración desde el punto de vista de una recompensa monetaria (salario, prestaciones e incentivos) las pequeñas empresas lo manejan desde un enfoque de recompensa total, es decir engloba reconocimiento, salario emocional y oportunidades de aprendizaje.

#### **1.5.4 Desarrollo profesional**

Según Chiavenato, I., (2018), son las oportunidades de capacitación para el crecimiento en equipo con el dictado de cursos para el desarrollo de competencias, apoyo a la capacitación continua, capacitación con posibilidades reales de ascenso. La cantidad de capacitaciones que se tengan señalaran la cantidad y calidad de oportunidades y aquellos que los empleados consideran que está a su alcance para mejorar su propia carrera.

Para los autores Jones, G. R., & George, J. M., (2019), el desarrollo profesional es un resultado meritorio que los empleados obtienen por trabajar en una empresa y que se traduce en oportunidades de entrenamiento, programas de capacitación en liderazgo y desarrollo adicional en forma continua. También pueden contar con diferentes opciones de horarios laborales y prestaciones flexibles.

### **1.6. Definición de los indicadores**

#### **1.6.1 Solicitud del personal**

Según una publicación de Conexión ESAN, (2016), la solicitud del personal es la primera etapa del proceso de reclutamiento y se da cuando surge la vacante. Existen

diversos motivos por lo que un área o departamento de la organización registra la existencia de una futura vacante. El área solicitante debe remitir al departamento de recursos humanos un documento en el que solicita abrir la vacante indicando las características y el perfil de la persona a reclutar.

### **1.6.2 Convocatoria**

Para Ancasi, R. (2019), la convocatoria es una fase en la cual se busca realizar un anuncio para que se presenten posibles candidatos que cumplan con los requisitos de la solicitud de personal recabando el currículum vitae de cada postulante.

### **1.6.3 Selección del personal**

Para las autoras Martínez, O. & Vargas, T. (2019), la selección del personal forma parte del proceso de provisión de personal y se presenta luego del reclutamiento; ambos son las fases de un mismo proceso, consecución de recursos humanos para la organización.

### **1.6.4 Requisitos del puesto**

Según García, S. (2017), son los requerimientos para un puesto de trabajo determinados por la empresa y que el ocupante necesita cumplir, los puestos se proporcionan a los colaboradores que deben tener las características solicitadas para poder satisfacer las especificaciones y necesidades del puesto y que pueden ser educación, experiencia, iniciativa, entre otros.

### **1.6.5 Competencias**

Para el autor Cuesta, S. (2017), las competencias son un conjunto de características de la organización, de modo fundamental vinculadas a su capital humano, en especial a sus conocimientos, valores y experiencias adquiridas, asociadas a sus procesos de trabajo esenciales, las cuales como tendencia están causalmente relacionadas con desempeños exitosos de esa organización correspondiéndose a determinada cultura organizacional.

### **1.6.6 Contenido del puesto**

Según Iranzo, M. (2017), es la documentación que recoge la información obtenida por medio del análisis del puesto de trabajo, así como las responsabilidades y deberes inherentes al mismo. En esta descripción es importante la perspectiva del titular del puesto quien con su enfoque aporta conocimiento acerca del contenido del puesto.

### **1.6.7 Salario fijo**

Para el autor Dessler, G. (2015), el salario fijo es el sueldo base. Es la suma de dinero ordinaria y preestablecida dentro de la nómina para un colaborador, que es necesario considerar ya que puede recibir bonos o incentivos que aumenten la cifra final ganada al mes, producto de su servicio, pero su sueldo base será siempre la misma suma.

### **1.6.8 Bonos**

Para Ancajima, H. (2019), los bonos son otro tipo de beneficios económicos, personificados por primas anuales, pensiones, complementos de sueldos, bonificaciones, planes de préstamos, reembolso de servicios médicos y medicinas.

### **1.6.9 Salario emocional**

Según Terán, J. (2017), el salario emocional tiene en cuenta los beneficios y compensaciones no económicas que obtienen los colaboradores en toda organización, tales como, la probabilidad de que los empleados laboren desde su casa unas horas a la semana, celebrando fechas especiales, obtengan reconocimientos, entre otros factores que los hace felices.

### **1.6.10 Capacitaciones**

Para Cabrera, L. & Tapia, D. (2020), la capacitación como todo proceso educativo cumple una función muy relevante, esto es, la formación y actualización del capital humano. Entre los objetivos de la capacitación están, incrementar la productividad de los colaboradores, proporcionar a las empresas un talento humano altamente calificado en términos de conocimientos, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador, desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimiento apropiado, mantener a los ejecutivos y colaboradores persistentemente actualizados frente a los cambios tecnológicos.

### **1.6.11 Cursos**

Rojas, F. (2018) menciona que, los cursos para los colaboradores de una organización son programas de aprendizaje especializados basados en la formación continua bajo modalidades teóricas y prácticas. La fijación de los objetivos de capacitación es sumamente importante, por medio de los objetivos se traza un plan general de capacitación, el plan es el que sugiere los temas, locaciones, forma y temporalidad de los programas que son los cursos de formación necesarios para los colaboradores, en relación con los objetivos y el plan tienen que tener presentes los cursos en términos conductuales, y luego los contenidos, métodos y materiales.

### **1.6.12 Evaluación por desempeño**

Para Guartán, A. et al. (2019), la evaluación por desempeño es un proceso de revisión y evaluación individual o grupal, de los logros, que permite iniciar planes de desarrollo, metas y objetivos. Este proceso consiste en determinar el nivel de rendimiento de los colaboradores en sus actividades cotidianas, proporcionando importantes beneficios para el análisis de la productividad, siendo la evaluación un medio para destacar el desempeño.

## **1.7. Formulación del problema**

### **1.7.1 Problema general**

¿Cómo es la gestión del talento humano de los colaboradores en una empresa del rubro soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019?

## 1.7.2 Problemas específicos

- ¿Cómo es la gestión del talento humano en la dimensión reclutamiento de los colaboradores en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019?
- ¿Cómo es la gestión del talento humano en la dimensión diseño del puesto en los colaboradores en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019?
- ¿Cómo es la gestión del talento humano en la dimensión compensación de los colaboradores en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019?
- ¿Cómo es la gestión del talento humano en la dimensión desarrollo profesional de los colaboradores en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019?

## 1.8. Objetivos

### 1.8.1 Objetivo general

Describir la gestión del talento humano de los colaboradores en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019.

## 1.8.2 Objetivos específicos

- Describir la gestión del talento humano en la dimensión reclutamiento en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019.
- Describir la gestión del talento humano en la dimensión diseño del puesto en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019.
- Describir la gestión del talento humano en la dimensión compensación en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019.
- Describir la gestión del talento humano en la dimensión desarrollo profesional en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La operacionalización de la variable es un proceso que se inicia con la definición de la variable en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. El autor Carrasco (2009, p. 226), menciona que es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente la variable que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que esta variable se divide en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems.

Para los autores Hernández, L. & Coello, G. (2012), la operacionalización de la variable consiste en analizar una variable, describiendo las operaciones que hay que realizar para medirla, convirtiéndola en indicadores observables y cuantificables, es decir, se pasa de una variable conceptual a operativa y de estas a indicadores observables.

Según los autores Díaz, B. & Luna, M. (2014), una definición operativa de una variable es que puede ser medida o trabajada en forma experimental, y es cuando se refiere a indicadores que permiten establecer el valor de cada individuo. Es por esta razón que el investigador puede operacionalizar la variable de distintas formas adaptadas al hecho o fenómeno en estudio y sus circunstancias. La importancia de la validez de las variables le da rigor a la investigación y el elegir entre varias alternativas para su operacionalización le da al mismo tiempo flexibilidad en el diseño.

Tabla 1  
*Matriz de Operacionalización de variables.*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Gestión del talento humano.	Para (Cuesta, S. A, 2017), la gestión del talento humano es el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno.	La gestión del talento humano orienta los conocimientos, habilidades y competencias de los colaboradores enfocadas desde el enfoque de sus dimensiones a las cuales se les ha asignado los indicadores correspondientes, elaborando un cuestionario que fue medido con una Escala de Likert	Reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud del personal.</li> <li>Convocatoria.</li> <li>Selección del personal.</li> </ul>	1,2,3,4	Cuestionario Totalmente en desacuerdo, (1)	Ordinal
			Diseño del puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos del puesto.</li> <li>Competencias.</li> <li>Contenido del puesto.</li> </ul>	5,6,7,8,	En desacuerdo, (2) No sabe/no opina, (3)	
			Compensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salario fijo.</li> <li>Bonos.</li> <li>Salario emocional.</li> </ul>	9,10,11,12	De acuerdo, (4) Totalmente de acuerdo. (5)	
			Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones.</li> <li>Cursos.</li> <li>Evaluación por desempeño.</li> </ul>	13,14,15, 16		

Fuente: Elaboración propia

## 2.1. Tipo de investigación

Los datos obtenidos fueron caracterizados en su composición, por lo que la investigación es descriptiva, según el autor Tamayo, M. (2004 p. 26): “Se propone este tipo de investigación para describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés”, debido a que se presentaron las características del fenómeno tratado. Ello enmarcado en el diseño no experimental, debido a que las autoras se limitan a interactuar con las unidades reales sin alterar su comportamiento. Los autores Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). lo definen como los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos”. Por lo tanto, fue de campo, específicamente aplicada y transversal, ello porque el conocimiento obtenido a través de las consultas en fuentes secundarias fue comprobado en un fenómeno en tiempo real, tomándose datos empíricos a un grupo representativo de la problemática en un momento determinado.

Para los autores Argimon, J. & Jimenez, J. (2019), la investigación descriptiva busca aumentar los conocimientos existentes a través de la descripción y la exploración de las relaciones entre los fenómenos.

Para las autoras Grove, S. & Gray, J. (2019), la investigación cuantitativa es un proceso sistemático, riguroso, objetivo y formal para generar una información numérica acerca de la realidad que se va a estudiar. Se lleva a cabo para describir nuevas situaciones, fenómenos o conceptos. Para fines de este trabajo el tipo de investigación será cuantitativo de nivel descriptivo.

### 2.1.1 Diseño de investigación

Según el autor Hernández, A. (2018), el diseño de la investigación se define como la concepción para aplicar todos los instrumentos que requiere toda investigación, tanto en la disposición y enlace de métodos y medios que en ella intervienen para la obtención y tratamiento de los datos obtenidos. El diseño de la investigación comienza a definirse desde la formulación del problema y cada etapa del proceso investigativo aporta elementos que sirven para su selección definitiva.

Las investigadoras no buscaron alterar el comportamiento de la variable a su conveniencia sino sincerar su perspectiva sobre el procedimiento del fenómeno. La estrategia general fue el diseño no experimental, que según los autores Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, T. (2018), es el que se realiza sin manejar voluntariamente las variables. En el caso específico de esta investigación las autoras tuvieron la oportunidad de abordar las fuentes primarias pudiendo reconocer la situación actual de la gestión del talento humano de la empresa en estudio, por lo tanto, el tipo de estudio fue de campo. Según el autor Arias, F. (2006 p. 31), la investigación de Campo: es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes, de los protagonistas de la problemática extraerá los datos que le permitirán aclarar sus incertidumbres.

Para el autor Namakforoosh, M. (2005), el diseño de investigación es un plan sistemático, un grupo de instrucciones para realizar un proyecto de investigación, manejarlo de esta forma aumenta la posibilidad de que la investigación proporcione la información que se está buscando.

Esta investigación es de carácter no experimental, con diseño transversal y se concentrara en describir la variable gestión del talento humano y su influencia en un momento específico.

## **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

### **2.2.1 Población**

Una población según Tamayo, M. 2004 (p. 180), es “la totalidad del fenómeno a estudiar”. En este caso, la población está conformada por un total de 35 colaboradores.

Para Del Castillo, C. & Olivares, S. (2014), uno de los principales objetivos de las investigaciones científicas es hacer generalizaciones a partir de una muestra que viene a ser un subconjunto de los miembros de una población mientras que la población comprende todos los miembros de un grupo. Demanda mucho tiempo evaluar a toda la población de interés ya que se debe tener identificada a la población y a sus miembros para conformar una muestra y generalizar los resultados a toda la población.

### 2.2.2 Muestra

Según el autor Yauris, C. (2017), la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. La población a estudiar se considera cómo censal ya que se seleccionó el 100% de la población al estimar un número manejable de sujetos y por ser paralelamente universo, población y muestra.

**Muestra censal:** Para la presente investigación se ha determinado una muestra censal que está conformada por los 35 colaboradores de la empresa del rubro soluciones de negocio en tecnología de información en la ciudad de Lima en el año 2019, que laboran en el horario de atención en un solo turno (09:00 am a 07:00 pm), y que se dedican a los servicios de soporte de aplicaciones de ventas. Las edades de los individuos que conforman la muestra oscilan entre los 20 y 35 años, el 70% de la muestra son del sexo masculino y un 30% son de sexo femenino.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Precisada la naturaleza de la investigación, los procedimientos emprendidos para su entendimiento era necesario determinar de qué manera y cómo se recolectarían los datos; y siguiendo la composición de la investigación científica, fue necesario emplear técnicas o formas exclusivas de captación e instrumentos o recursos para registrarlos. Así, debido a la composición y particularidades de la data, se manejó la técnica de la encuesta que, de acuerdo con Galán, M. (2009), se rellena el cuestionario. Debido a esta técnica las investigadoras establecieron una interacción con las unidades de análisis.

Cabe destacar que la mencionada técnica tuvo lugar mediante la aplicación de un instrumento, el cual es el mecanismo para la aplicación de la misma, teniendo lugar en esta oportunidad a través del cuestionario. Para el autor Galán, M. (2009), el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos.

El instrumento fue medido con la Escala de Likert, se escogió esta escala, porque es la más utilizada en las investigaciones y cuya finalidad según Romero, T. (2014), es el ordenamiento de los datos a lo largo de una recopilación de información. Las variaciones sistemáticas halladas en las respuestas brindadas por los colaboradores son atribuibles a las diferencias individuales que pueden existir entre los mismos. Dentro de esta escala se han calificado 5 categorías de respuestas, que van desde “totalmente en desacuerdo”; “en desacuerdo”; “no sabe/no opina”; “de acuerdo”; “totalmente de acuerdo”.

Para la presente investigación, se eligió la técnica de encuesta denominada. “Encuesta acerca de la Gestión del Talento Humano”. Se reunió información relevante acerca de los colaboradores. El instrumento aplicado es el cuestionario que contó con 16 ítems que están vinculados con las dimensiones de la variable Gestión del Talento Humano. El instrumento ha sido elaborado tomando como referencia principal los instrumentos que han sido diseñados y están contenidos en los antecedentes considerados para esta investigación.

## **Encuesta acerca de la Gestión del Talento Humano**

### **Dimensión: reclutamiento**

1. ¿Los medios de comunicación que se utilizaron para el proceso de convocatoria de selección de personal fueron los adecuados?
2. ¿El perfil que se solicita para el puesto, ayuda en el desempeño laboral de los colaboradores dentro del servicio?
3. ¿Los objetivos, metas y expectativas del proceso de selección del personal cumplieron con lo que Ud. esperaba?
4. ¿Considera Ud. que el tiempo que tomó el proceso de selección de personal fue el adecuado?

### **Dimensión: diseño del puesto**

5. ¿La empresa posee un entorno organizacional favorable que lo ayuda para el desarrollo de sus habilidades y competencias?
6. ¿Su formación y conocimientos académicos van de la mano con el puesto de trabajo?
7. ¿La preparación profesional y experiencia está acorde con las exigencias del perfil dentro del servicio?
8. ¿Las habilidades blandas que posee ayudan a desempeñarse dentro del servicio?

### **Dimensión: compensación**

9. ¿El salario fijo que recibe está acorde con la labor que desempeña?
10. ¿Considera Ud. que los bonos definidos guardan relación con las actividades que se realizan dentro del servicio?

11. ¿Considera usted que las labores que viene desempeñando en el servicio se asocian a los reconocimientos que recibe?
12. ¿El incremento salarial va de acuerdo con el desempeño de las actividades que realiza dentro del servicio?

**Dimensión: desarrollo profesional**

13. ¿Considera Ud. que la modalidad y el tiempo de las capacitaciones le permite desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo?
14. ¿Los cursos que ofrece la empresa contribuyen en su desarrollo profesional para desempeñar nuevas actividades dentro del servicio?
15. ¿Existe documentación o base de conocimiento de las capacitaciones que se realizan dentro de la empresa?
16. ¿Los criterios de evaluación que se utilizan, van de acuerdo con el rol que desempeña dentro del servicio?

### **2.3.1 Validez**

Para las autoras Garrote, P. & Rojas, M., (2015), el juicio de expertos es un método de validación necesario para comprobar la fiabilidad de una investigación que se define como una opinión entendida de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones.

La validez, en términos generales, está relacionado al grado en que un instrumento puede realmente obtener los datos que pretende conseguir. La importancia de contenido es una de las características de la validez. Consiste en

indagar todas las causas y no solamente unas cuantas. Un instrumento de medición requiere contener incorporados prácticamente a todos los ítems del contenido de la variable a medir.

La validez del cuestionario sobre talento humano estuvo a cargo de tres expertos en el área de la gestión del talento humano de la Universidad Privada del Norte quienes emitieron su juicio y con sus sugerencias colaboraron en el mejoramiento de este instrumento al resaltar que posee las características fundamentales para empezar la recopilación de datos.

### 2.3.2 Confiabilidad

**Análisis de confiabilidad:** Los autores Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018) precisan que “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p.247).

Para la confiabilidad del cuestionario se lleva a cabo mediante el análisis de confiabilidad que permitirá validar el cuestionario dirigido a los colaboradores en forma independiente con el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,735	16

Fuente: elaboración propia

El valor del Alfa de Cronbach es de 0,735 por lo que se le considera aceptable, por lo tanto, se puede utilizar este instrumento para el presente estudio.

## 2.4. Procedimiento

Antes de la aplicación del instrumento, este fue sometido a una validación de expertos, es decir se sometió a revisiones por especialistas de contenido y metodología quienes confirmaron la pertinencia de los mismos; luego de un ciclo de revisiones y sugerencias que fueron tomadas en cuenta para mejorar su estructuración, se procedió a su aplicación. La información obtenida del cuestionario, se procedió a clasificar, tabular y codificar con la aplicación del análisis de cuantitativo, es decir, una vez acumulados los datos primarios, éstos serán organizados, tabulados y representados en cuadros de frecuencia y porcentajes, además expresados en gráficos de pastel. En otras palabras, los resultados fueron sometidos a un análisis cuantitativo. Para el autor Sabino, C. (2009, p. 188), este tipo de operación se efectuó, con toda la información numérica resultante de la investigación. Luego del procesamiento, los resultados se muestran como un conjunto de tablas y medidas, a las cuales se les han calculado su porcentaje y presentado convenientemente. Por lo tanto, los resultados se procesaron de manera objetiva y de ellos se desprendió una interpretación confiable y fidedigna a los hallazgos.

Se procedió a la fase aplicada de la investigación, elaborándose un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo constó de 16 ítems que previamente fueron sometidas a un proceso de validación de expertos, quienes, desde el punto de vista técnico, constructo y metodología revisaron objetivamente el alcance de las interrogantes en el logro de los objetivos a partir de la Operacionalización de la

variable. Conforme las validaciones las autoras diseñaron una encuesta en formato virtual en la plataforma google forms, se dirigieron a la gerencia de la empresa y procedió a aplicar a los informantes reenviando el link de la encuesta a los participantes por medio de sus smartphones recolectando los datos que posteriormente se tabularon y procesaron cuantitativamente en función al total poblacional. Se empleó el programa SPSS versión 25 de IBM para identificar la frecuencia y porcentaje de los datos proporcionados y el programa Excel 2016. Los datos se expresaron en tablas y figuras (gráficos) de donde se desprendió la interpretación de los mismos y que se presentan en el capítulo de resultados.

Tabla 2  
*Escala de valoración de la Gestión del Talento Humano.*

ESCALA	INDICADORES	ITEMS
EXCEPCIONAL	Se superaron las expectativas: •Resultados excelentes que superan lo esperado.	4
CUMPLE	Se cumplieron las expectativas: •Resultados satisfactorios, sólidos, requisitos de trabajo cumplidos.	3
CUMPLE PARCIALMENTE	Se cumplieron las expectativas en forma parcial: •Resultados satisfactorios, sólidos, requisitos de trabajo cumplidos.	2
DEFICIENTE	No se cumplieron las expectativas: •Resultados satisfactorios, sólidos, requisitos de trabajo cumplidos.	1
SIN CRITERIO / INFORMACIÓN PARA EVALUAR	No se dispone de información suficiente para realizar la valoración, por causas de la asignación o por falta de evidencias.	0

Fuente: Información proporcionada por la empresa

Se realiza la valoración de las funciones definidas para su categoría actual según el rol definido en los proyectos o servicios en los que ha contribuido. Se valora según

criterios de: cumplimiento de resultados, calidad, ajuste a plazos. Se utiliza una escala de valoración de 0 a 4.

Para valorar el nivel demostrado de la competencia, se debe tener en cuenta normas propias de la evaluación de un modelo de competencias nivelado. Es necesario leer y comprender la definición de todos los niveles para determinar cuál es el que mejor identifica al profesional.

## **2.5. Aspectos éticos**

Es importante destacar que se cuidó el aspecto ético a lo largo de la investigación, ciñéndose los resultados al producto de la aplicación de un instrumento validado previamente, además de mantenerse en resguardo la identidad del objeto de estudio.

Se buscó establecer en el ámbito de la investigación la confidencialidad y el respeto de los colaboradores que participaron en el estudio, por lo que se les ofreció la información suficiente para que tomen una decisión razonada acerca de los posibles beneficios y costos de su participación respetando la reserva de la información proporcionada. Ningún aspecto de la investigación causará algún tipo de perjuicio a los participantes o a cualquier persona o institución vinculado al estudio.

Se consigna el autor, el título de la investigación y la institución de procedencia en todas las referencias que han sido citadas para este estudio respetando en todo momento la propiedad intelectual de los autores.

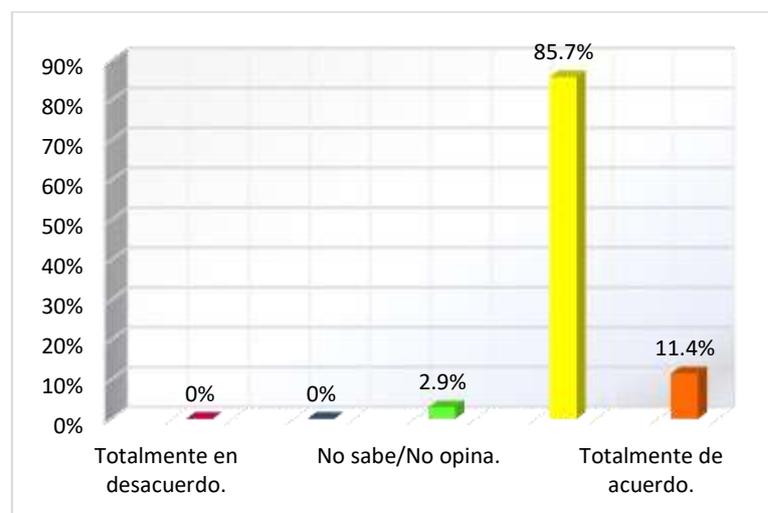
## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se llevó a cabo la recolección de datos a través del instrumento escogido, en este estudio se empleó la encuesta. Los resultados se analizaron y a continuación se muestran en tablas de frecuencia y porcentaje y cuadros descriptivos.

Tabla 3

¿ Los medios de comunicación que se utilizaron para el proceso de convocatoria de selección de personal fueron los adecuados?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	0	0%
No sabe/No opina.	1	2.9%
De acuerdo.	30	85.7%
Totalmente de acuerdo.	4	11.4%
Total	35	100%



Cuadro 1. Porcentaje de los medios de comunicación para la selección de personal.

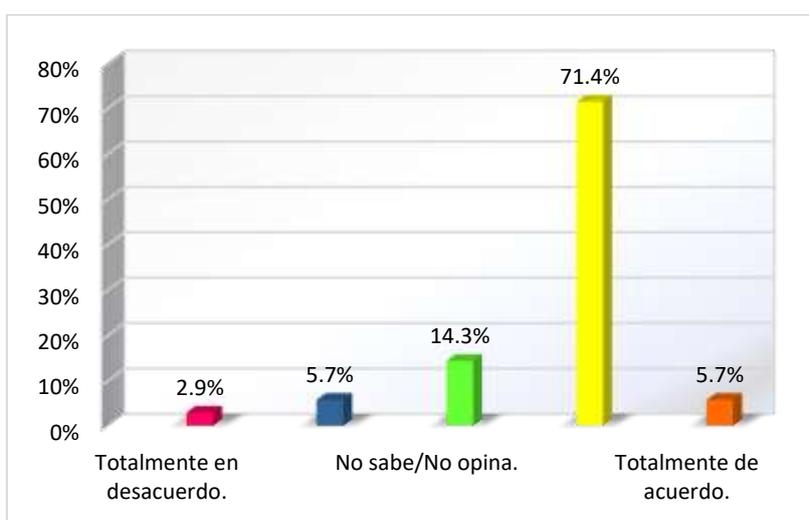
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 2.9% no sabe, no opina, el 85.7% manifiestan estar de acuerdo y un 11.4% indicó estar totalmente de acuerdo en considerar que los medios de convocatoria que se utilizó para el proceso de selección de personal fue el adecuado. Se estima una tendencia favorable en la percepción de que los medios de convocatoria que se utilizó para el proceso de selección de personal fue el adecuado.

Tabla 4

*¿ El perfil que se solicita para el puesto, ayuda en el desempeño laboral de los colaboradores dentro del servicio?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	2	5.7%
No sabe/No opina.	5	14.3%
De acuerdo.	25	71.4%
Totalmente de acuerdo.	2	5.7%
Total	35	100%



Cuadro 2. *Porcentaje del perfil que se solicita para el puesto de trabajo, ayuda en el desempeño dentro del puesto.*

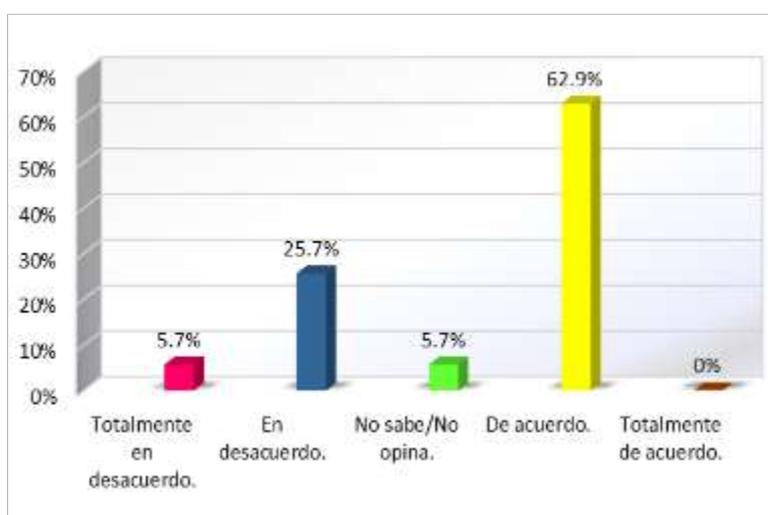
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 2.9% precisa estar totalmente en desacuerdo, el 5.7% mencionan estar en desacuerdo, un 14.3 no sabe, no opina, el 71.4% manifiestan estar de acuerdo y un 5.7% indicó estar totalmente de acuerdo en que el perfil del puesto ayuda en el desempeño laboral de los colaboradores dentro del servicio. Se estima una tendencia favorable en el que el perfil del puesto ayuda en el desempeño laboral de los colaboradores dentro del servicio.

Tabla 5

¿ Los objetivos, metas y expectativas del proceso de selección del personal cumplieron con lo que Ud. esperaba?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	2	5.7%
En desacuerdo.	9	25.7%
No sabe/No opina.	2	5.7%
De acuerdo.	22	62.9%
Totalmente de acuerdo.	0	0%
Total	35	100%



Cuadro 3. Porcentaje de objetivos, metas y expectativas del proceso de selección del personal que cumplieron con la que esperaba.

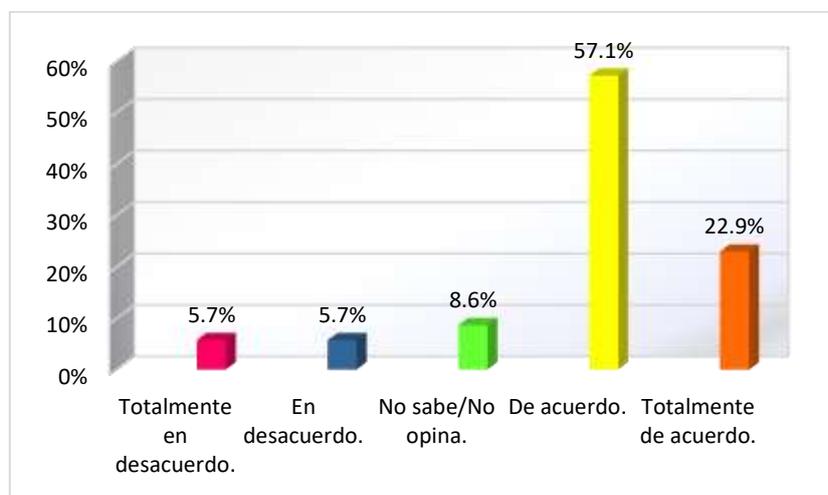
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 5.7% precisa estar totalmente en desacuerdo, el 25.7% mencionan estar en desacuerdo, un 5.7 no sabe, no opina, el 62.9% manifiestan estar de acuerdo en que los objetivos, metas y expectativas del proceso de selección del personal cumplieron con las expectativas que ellos esperaban. Se estima una tendencia favorable en la percepción de que los objetivos, metas y expectativas del proceso de selección del personal cumplen con las expectativas.

Tabla 6

*¿ Considera Ud. que el tiempo que tomó el proceso de selección de personal fue el adecuado?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	2	5.7%
En desacuerdo.	2	5.7%
No sabe/No opina.	3	8.6%
De acuerdo.	20	57.1%
Totalmente de acuerdo.	8	22.9%
Total	35	100%



Cuadro 4. *Porcentaje del tiempo que tomó el proceso de selección del personal.*

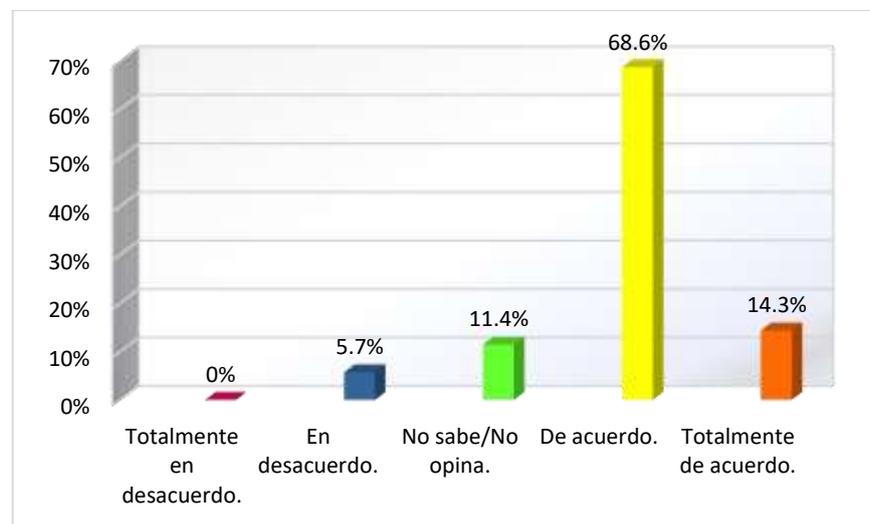
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 5.7% mencionan estar en desacuerdo, un 8.6% no sabe, no opina, el 57.1% manifiestan estar de acuerdo y un 22.9% indicó estar totalmente de acuerdo en considerar que el tiempo que tomó el proceso de selección de personal fue el adecuado. Se estima una tendencia favorable en la percepción de que el tiempo que tomó el proceso de selección de personal fue el adecuado.

Tabla 7

*¿ La empresa posee un entorno organizacional favorable que lo ayuda para el desarrollo de sus habilidades y competencias?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	2	5.7%
No sabe/No opina.	4	11.4%
De acuerdo.	24	68.6%
Totalmente de acuerdo.	5	14.3%
Total	35	100%



Cuadro 5. *Porcentaje de entorno organizacional favorable para el desarrollo de habilidades y competencias.*

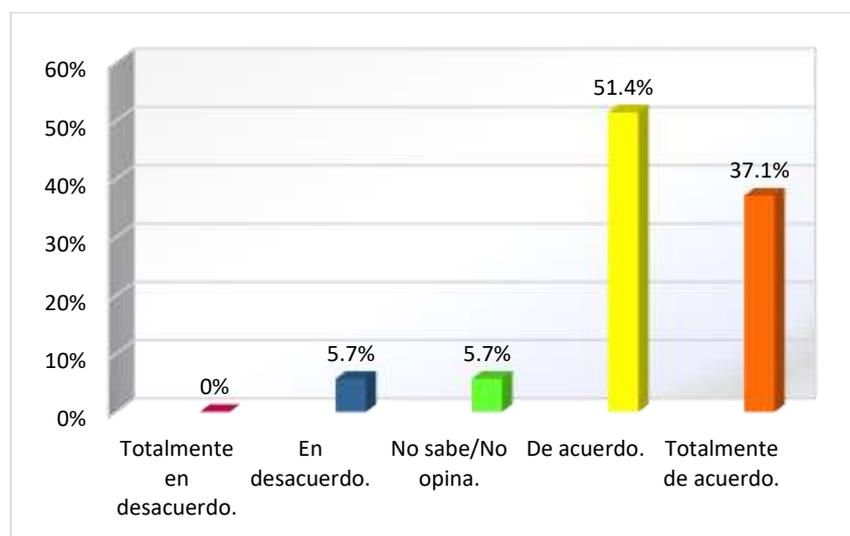
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 5.7% mencionan estar en desacuerdo, un 11.4% no sabe, no opina, el 68.6% manifiestan estar de acuerdo y un 14.3% indicó estar totalmente de acuerdo en considerar que la empresa posee un entorno favorable que lo ayuda para el desarrollo de sus habilidades y competencias. Se estima una tendencia favorable en considerar que la empresa posee un entorno propicio que lo ayuda para el desarrollo de sus habilidades y competencias.

Tabla 8

*¿ Su formación y conocimientos académicos van de la mano con el puesto de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	2	5.7%
No sabe/No opina.	2	5.7%
De acuerdo.	18	51.4%
Totalmente de acuerdo.	13	37.1%
Total	35	100%



Cuadro 6. Porcentaje de formación y conocimientos académicos van de la mano con el puesto de trabajo.

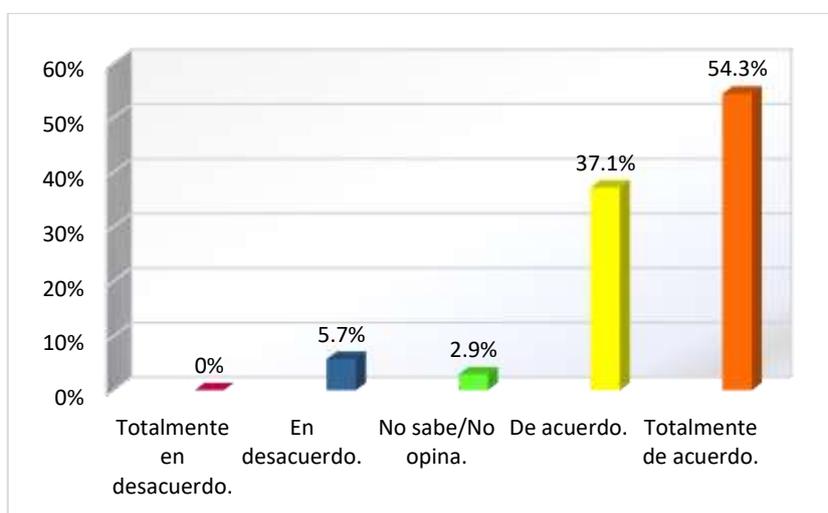
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 5.7% mencionan estar en desacuerdo, un 5.7% no sabe, no opina, el 51.4% manifiestan estar de acuerdo y un 37.1% indicó estar totalmente de acuerdo en creer que las características profesionales de cada colaborador van de la mano con el puesto de trabajo. Se estima una tendencia favorable en la percepción de que las características profesionales están acordes con el puesto de trabajo.

Tabla 9

*¿ La preparación profesional y experiencia está acorde con las exigencias del perfil dentro del servicio?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	2	5.7%
No sabe/No opina.	1	2.9%
De acuerdo.	13	37.1%
Totalmente de acuerdo.	19	54.3%
Total	35	100%



Cuadro 7. *Porcentaje de preparación profesional y experiencia esta de acorde con la exigencias del perfil dentro del servicio.*

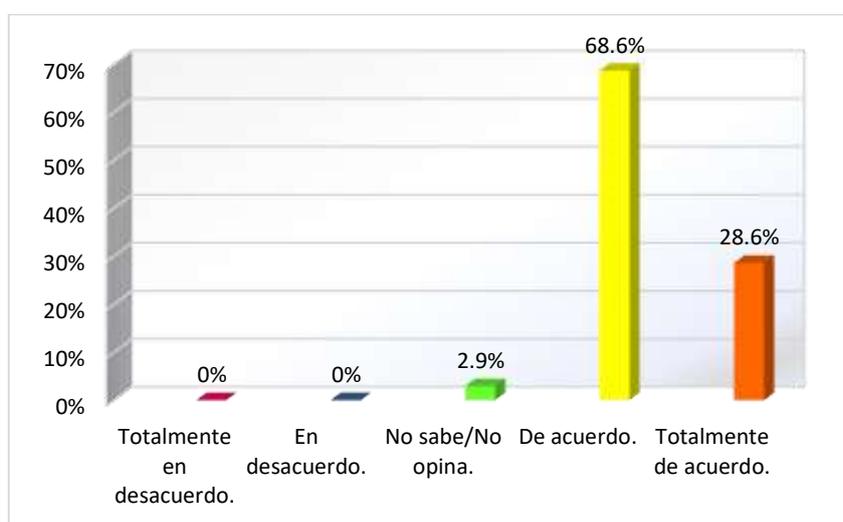
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 5.7% mencionan estar en desacuerdo, un 2.9% no sabe, no opina, el 37.1% manifiestan estar de acuerdo y un 54.3% indicó estar totalmente de acuerdo en creer que cumplen con los requisitos que su preparación profesional amerita para laborar en el servicio. Se estima una tendencia favorable en la percepción de que se cumplen con los requisitos que su preparación profesional merece para laborar en el servicio.

Tabla 10

¿ Las habilidades blandas que posee ayudan a desempeñarse dentro del servicio?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	0	0%
No sabe/No opina.	1	2.9%
De acuerdo.	24	68.6%
Totalmente de acuerdo.	10	28.6%
Total	35	100%



Cuadro 8. Porcentaje de habilidades blandas que posee ayudan a desempeñarse dentro del servicio.

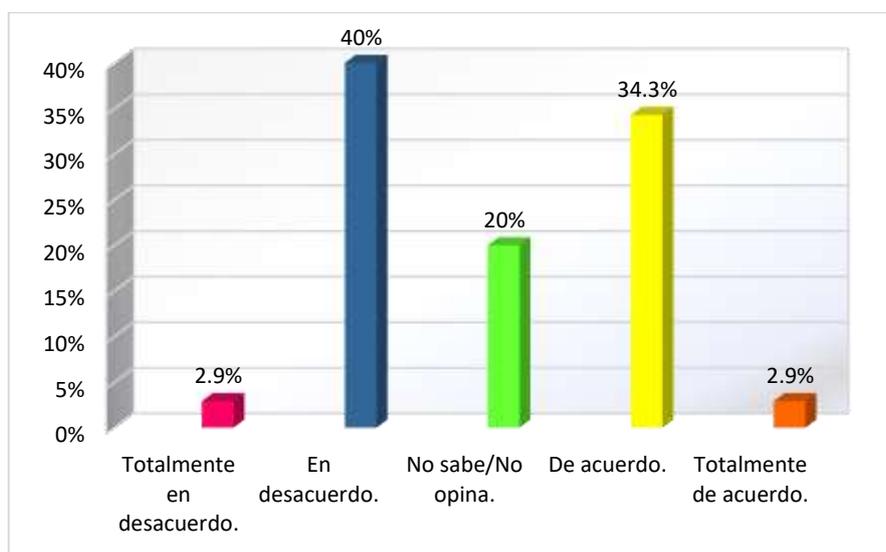
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 2.9% no sabe, no opina, el 68.6% manifiestan estar de acuerdo y un 28.6% indicó estar totalmente de acuerdo en creer que los bonos definidos guardan relación con las actividades que se realizan dentro del servicio. Se estima una tendencia favorable en la percepción de que los bonos definidos guardan relación con las actividades que se realizan dentro del servicio.

Tabla 11

*¿ El salario fijo que recibe está acorde con la labor que desempeña?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	14	40.0%
No sabe/No opina.	7	20.0%
De acuerdo.	12	34.3%
Totalmente de acuerdo.	1	2.9%
Total	35	100%



Cuadro 9. *Porcentaje de salario fijo que recibe está acorde con la labor que desempeña.*

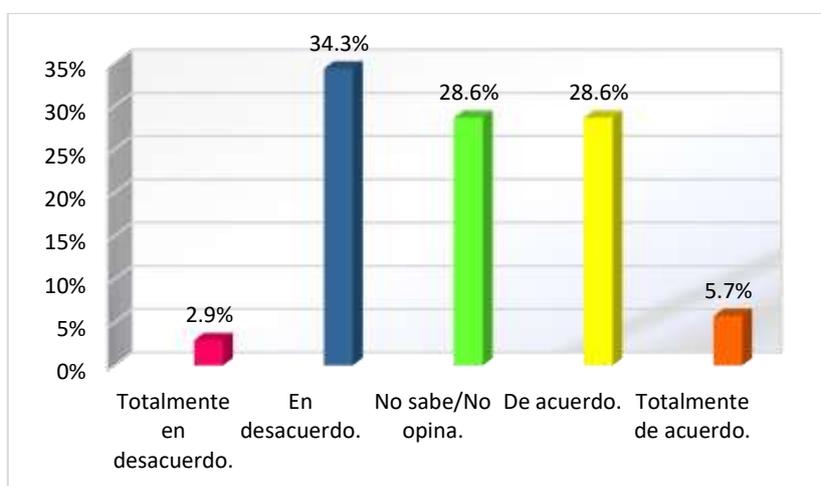
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 2.9% precisa estar totalmente en desacuerdo, el 40.0% mencionan estar en desacuerdo, un 20.0% no sabe, no opina, el 34.2% manifiestan estar de acuerdo y un 2.9% precisa estar totalmente de acuerdo en considerar que el salario fijo que recibe está acorde con la labor que desempeña. Se estima una tendencia desfavorable en la percepción de que el salario fijo que recibe está acorde con la labor que desempeña.

Tabla 12

*¿ Considera Ud. que los bonos definidos guardan relación con las actividades que se realizan dentro del servicio?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	12	34.3%
No sabe/No opina.	10	28.6%
De acuerdo.	10	28.6%
Totalmente de acuerdo.	2	5.7%
Total	35	100%



Cuadro 10. *Porcentaje de consideración de bonos que guarda relación con las actividades que se realizan dentro del servicio.*

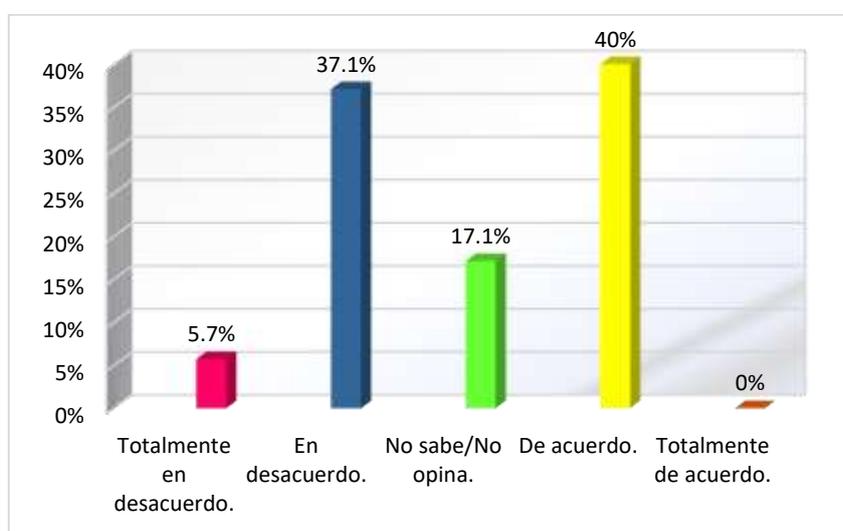
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 2.9% precisa estar totalmente en desacuerdo, el 34.3% mencionan estar en desacuerdo, un 28.6% no sabe, no opina, el 28.6% manifiestan estar de acuerdo y un 5.7% precisa estar totalmente de acuerdo en creer que los bonos definidos guardan relación con las actividades que se realizan dentro del servicio. Se estima una tendencia desfavorable en la percepción de que los bonos definidos guardan relación con las actividades que se realizan dentro del servicio.

Tabla 13

¿ Considera usted que las labores que viene desempeñando en el servicio se asocian a los reconocimientos que recibe?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	2	5.7%
En desacuerdo.	13	37.1%
No sabe/No opina.	6	17.1%
De acuerdo.	14	40.0%
Totalmente de acuerdo.	0	0%
Total	35	100%



Cuadro 11. Porcentaje de consideración de las labores que desempeñan se asocian a los reconocimientos que recibe.

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 2.9% precisa estar totalmente en desacuerdo, el 37.1% mencionan estar en desacuerdo, un 17.1% no sabe, no opina, el 40.0% manifiestan estar de acuerdo en creer que las labores que viene desempeñando en el servicio se asocian a los reconocimientos e incentivos que recibe. Se estima una tendencia desfavorable en la percepción de que las labores que viene desempeñando en el servicio se asocian a los reconocimientos e incentivos que recibe.

Tabla 14

*¿ El incremento salarial va de acuerdo con el desempeño de las actividades que realiza dentro del servicio?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	8	22.9%
No sabe/No opina.	6	17.1%
De acuerdo.	18	51.4%
Totalmente de acuerdo.	2	5.7%
Total	35	100%



Cuadro 12. *Porcentaje del incremento salarial va de acuerdo con las actividades que realiza dentro del servicio.*

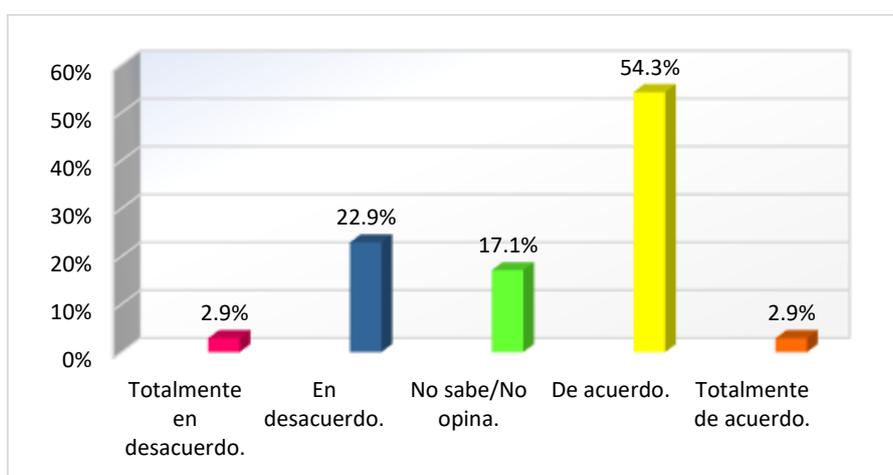
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 2.9% precisa estar totalmente en desacuerdo, el 22.9% mencionan estar en desacuerdo, un 17.1 no sabe, no opina, el 51.4% manifiestan estar de acuerdo y un 5.7% indicó estar totalmente de acuerdo en considerar que el incremento salarial va de acuerdo con el desempeño de las actividades que realiza dentro del servicio. Se estima una tendencia favorable en la percepción de que el incremento salarial va de acuerdo con el desempeño de las actividades que realiza dentro del servicio.

Tabla 15

*¿ Considera Ud. que la modalidad y el tiempo de las capacitaciones le permite desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	8	22.9%
No sabe/No opina.	6	17.1%
De acuerdo.	19	54.3%
Totalmente de acuerdo.	1	2.9%
Total	35	100%



Cuadro 13. *Porcentaje de consideración que la modalidad y el tiempo de capacitaciones le permite desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo.*

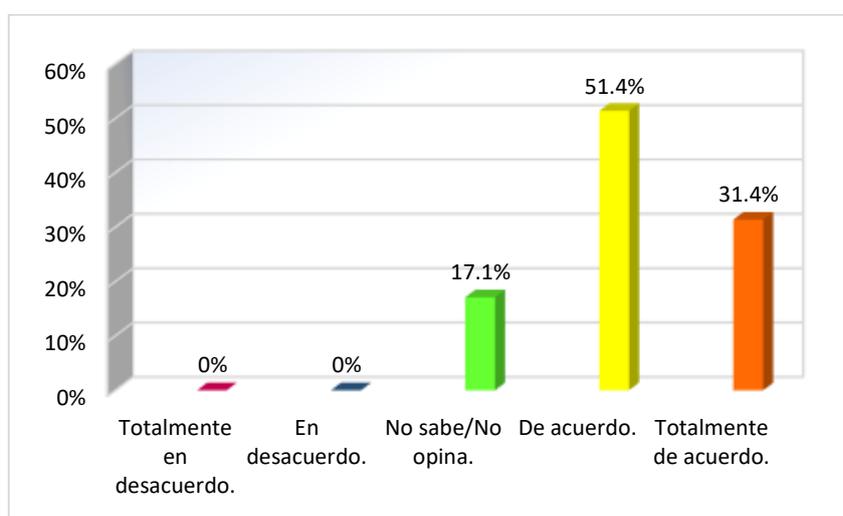
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 2.9% precisa estar totalmente en desacuerdo, el 22.9% mencionan estar en desacuerdo, un 17.1 no sabe, no opina, el 54.3% manifiestan estar de acuerdo y un 2.9% indicó estar totalmente de acuerdo en considerar que la modalidad y el tiempo de las capacitaciones le permite desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo. Se estima una tendencia favorable en la percepción de la modalidad y el tiempo de las capacitaciones le permite desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo.

Tabla 16

*¿ Los cursos que ofrece la empresa contribuyen en su desarrollo profesional para desempeñar nuevas actividades dentro del servicio?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	0	0%
No sabe/No opina.	6	17.1%
De acuerdo.	18	51.4%
Totalmente de acuerdo.	11	31.4%
Total	35	100%



Cuadro 14. *Porcentaje de cursos que ofrece la empresa contribuyen en su desarrollo profesional para desempeñar nuevas actividades dentro del servicio.*

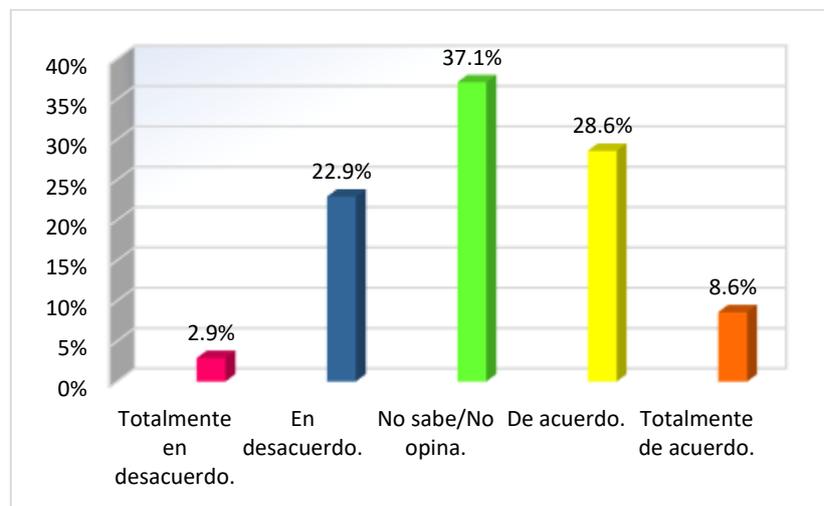
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 17.1% no sabe, no opina, el 51.4% manifiestan estar de acuerdo y un 31.4% indicó estar totalmente de acuerdo en considerar que los cursos que ofrece la empresa contribuyen en su desarrollo profesional para desempeñar nuevas actividades dentro del servicio. Se estima una tendencia favorable en la percepción de que los cursos que ofrece la empresa contribuyen en su desarrollo profesional para desempeñar nuevas actividades

Tabla 17

*¿Existe documentación o base de conocimiento de las capacitaciones que se realizan dentro de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	8	22.9%
No sabe/No opina.	13	37.1%
De acuerdo.	10	28.6%
Totalmente de acuerdo.	3	8.6%
Total	35	100%



Cuadro 15. *Porcentaje de que si existe documentación o base de conocimiento de las capacitaciones que se realizan dentro de la empresa.*

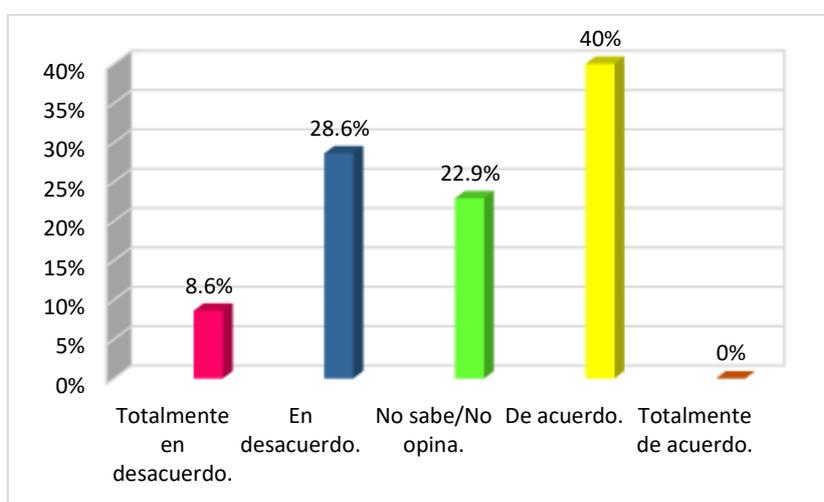
Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 2.9% precisa estar totalmente en desacuerdo, el 22.9% mencionan estar en desacuerdo, un 37.1% no sabe, no opina, y el 28.6% manifiestan estar de acuerdo en confirmar que existe un sistema documentado de la capacitación en la empresa que lleve la historia de los eventos, tiempos y su costo. Se estima una tendencia favorable en contar con un sistema documentado de la capacitación en la empresa.

Tabla 18

*¿ Los criterios de evaluación que se utilizan, van de acuerdo con el rol que desempeña dentro del servicio?*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	3	8.6%
En desacuerdo.	10	28.6%
No sabe/No opina.	8	22.9%
De acuerdo.	14	40.0%
Totalmente de acuerdo.	0	0%
Total	35	100%



Cuadro 16. *Porcentaje de los criterios de evaluación que se utilizan, van de acuerdo con el rol que desempeña dentro del servicio.*

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 35 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 8.6% precisa estar totalmente en desacuerdo, el 28.6% mencionan estar en desacuerdo, un 22.9% no sabe, no opina, y el 40.0% manifiestan estar de acuerdo en creer que los criterios de evaluación van de acuerdo con el rol que desempeña dentro del servicio. Se estima una tendencia favorable en la percepción de que los criterios de evaluación van de acuerdo con el rol que desempeña dentro del servicio.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

El objetivo general de esta investigación fue: describir la gestión del talento humano en una empresa del rubro soluciones de negocio en tecnología de información en el Lima, 2019. Las dimensiones que fueron discutidas son: reclutamiento, diseño del puesto, compensación y desarrollo profesional.

**En lo relacionado a la dimensión reclutamiento y la variable gestión del talento**, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 3 (p. 48) se encontró que un 85.7% de colaboradores respondió estar de acuerdo y un 11.4% contestó estar totalmente de acuerdo en que los medios de convocatoria que se utilizaron para el proceso de selección de personal fueron los más adecuados, lo que indica que la empresa demuestra que sus procesos son los apropiados.

En la comparación de los resultados de los antecedentes de la investigación, se encontró coincidencias con Carhuanambo, V. & Velarde, Z. (2019), en su trabajo “Gestión del talento humano de los docentes en la institución educativa ALEXANDER VON HUMBOLDT” de la Universidad Privada del Norte, quienes hallaron que de 30 trabajadores encuestados de los docentes en la institución educativa ALEXANDER VON HUMBOLDT, se observó que el 33% consideran que están de acuerdo y un 30% están totalmente de acuerdo con los medios de convocatoria que realizó la entidad y que les permitió acceder al puesto de trabajo; por otro lado, se encontró discrepancias en los resultados del trabajo de León, P. (2017), “Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa Mercantil Flores Campoverde de la Ciudad de Loja” por la

Universidad Nacional de Loja, que en lo referente a la convocatoria realizada por la compañía, de los resultados analizados se ha podido deducir que los medios empleados para realizar una adecuada convocatoria por parte de la compañía no son los más adecuados ya que de las encuestas aplicadas al personal que labora en la empresa un 75% manifestaron estar en desacuerdo ya que los medios que se usaron fueron de carácter informal y un 25% indicaron que están de acuerdo con el anuncio puesto fuera de la empresa

El proceso de reclutamiento en la empresa logra un resultado muy alto (“excepcional” según la escala de valorización de la gestión del talento, p. 46) en los resultados de la encuesta porque está claramente definido el mecanismo de la convocatoria y corresponde a los lineamientos estandarizados con los que trabaja el área de la gestión del talento humano de la empresa, la cual busca utilizar los medios y plataformas con más llegada para suministrar información y resolver dudas a los postulantes, fortaleciendo este procedimiento. En relación con los antecedentes mencionados, en el primer trabajo se cumple con el proceso de reclutamiento del talento humano ya que el tiempo que tomo el proceso de selección de personal fue el adecuado porque cumplieron con los objetivos, metas y expectativas asegurando la calidad de la actividad laboral. La convocatoria es una etapa importante y debe estar correctamente elaborada y alineada, en cuanto a la segunda investigación se ha podido observar que la empresa ha realizado una convocatoria deficiente que no abarca todas las plataformas digitales y que no cumple con ciertos lineamientos básicos que un reclutamiento de personal requiere.

Estos resultados antes mencionados encuentran respaldo con lo expresado por el destacado investigador Cuesta, S. (2017) quien sostiene que las fuentes de reclutamiento internas corresponden a la propia entidad o empresa, que en general son las más convenientes, respondiendo a políticas de rotación o de promoción y en el caso de las fuentes externas se recurren a las bolsas de trabajo de entidades oficiales y plataformas digitales. La convocatoria de la oferta laboral publicada y vigente es fundamental en el proceso de reclutamiento porque permite que candidatos que cumplan las condiciones de la oferta laboral puedan aplicar.

**En lo relacionado a la dimensión diseño del puesto y la variable gestión del talento humano**, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 10, (p. 55) se encontró que un 68.6% está de acuerdo y un 28.6% está totalmente de acuerdo en cuanto a las habilidades que poseen les ayuda para desempeñarse dentro del servicio.

En la comparación de los resultados de los antecedentes de la investigación se han hallado coincidencia con el estudio de Aquino, N. (2017), en la dimensión diseño del puesto en cuatro instituciones educativas de Chosica, se encontró que los docentes están de acuerdo en que las habilidades que poseen aportan para desempeñarse en el servicio educativo. Los resultados fueron: Un 79.6% en la I.E Felipe Huamán Poma de Ayala, un 82.1% en la I.E Josefa Carrillo, un 94.7% en la I.E Manuel Gonzales Prada y por último un 64% en el Colegio Experimental de Aplicación; por otro lado, se encontró discrepancias en los resultados del trabajo de Chacón, H. (2018), quien en su estudio “Gestión estratégica del talento humano en las pymes de servicios de comidas y bebidas de Barranquilla”, por la Universidad de la Costa de Colombia, quien

encontró que un 47% estuvieron en desacuerdo, en que las habilidades que poseen no les ayuda a desempeñarse dentro del servicio, así mismo un 26% medianamente en desacuerdo.

El diseño del puesto obtiene un resultado muy alto (“excepcional” según la escala de valorización de la gestión del talento, p. 46), porque el área de la gestión del talento humano buscar comprometer y vincular al personal de la empresa con los objetivos organizacionales, tomando en cuenta los requisitos de las habilidades en los colaboradores orientándolos para desempeñarse dentro del servicio, y de esta manera poder contribuir a obtener ventajas laborales sostenibles. En los antecedentes antedichos, en el caso de la primera investigación se considera seleccionar candidatos que tengan conocimiento, experiencia y una actitud positiva frente a su labor con el fin de cumplir con los objetivos de la institución. Es fundamental plantear estos requisitos en cuanto a las habilidades que poseen, de esta forma se podrá asegurar contar con el personal más idóneo, caso contrario se da en la segunda investigación porque las habilidades y experiencias por parte de los colaboradores no cubre con las expectativas del diseño del puesto que son necesarias para una gestión óptima.

Todos estos resultados aludidos encuentran respaldo con lo expresado por los autores Naumov, S. (2018), en el sentido de que los elementos que integran el diseño del puesto son: la descripción del puesto y las competencias, liderazgo que se encuentra conformada por la iniciativa, trabajo en equipo, responsabilidad, grado de organización, innovación, calidad en el trabajo, conocimientos requeridos, habilidades y destrezas, sexo, disponibilidad y profesión, que son necesarios considerar dentro de un diseño del puesto, asimismo Chiavenato, I. (2018), quien sostiene que el diseño del

puesto es la descripción del comprendido del puesto, de los métodos de trabajo que se van a emplear y de las relaciones que están establecidas con los demás puestos de trabajo, con el objetivo de integrar los requisitos organizacionales, tecnológicos, sociales y personales de la persona que va a ocupar el puesto.

**En lo relacionado a la dimensión compensación y la variable gestión del talento humano**, en la presente investigación, en la tabla 14 (p. 59), se halló el 51.4% manifiestan estar de acuerdo y un 5.7% indicó estar totalmente de acuerdo en considerar que el incremento salarial va de acuerdo con el desempeño de las actividades que realiza dentro del servicio.

En la comparación de los resultados de los antecedentes de la investigación, se hallaron coincidencias con el estudio de Carhuanambo, V. & Velarde, Z. (2019), “Gestión del talento humano de los docentes en la institución educativa Alexander Von Humboldt, 2018.”, por la Universidad Privada del Norte, de los 30 trabajadores encuestados que son docentes en la institución educativa ALEXANDER VON HUMBOLDT, en los resultados se observó que el 50% están de acuerdo y el 43.3% totalmente de acuerdo en que el incremento salarial es equitativo a las actividades que desempeñan; Por otro lado, se hallaron discrepancias, con el trabajo de Gallegos, M. (2017), quien en su estudio “Estrategia de gestión de talento humano en el hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba” por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, se encontró que en el hotel, el 100% de los trabajadores consideraron que el incremento salarial no va de acuerdo a las actividades que realizan, debido a que la política salarial del hotel solo contempla en ofrecer un bono que no compensa con sus funciones.

La dimensión compensación obtiene un resultado alto (“cumple” según la escala de valorización de la gestión del talento, p. 46), en función de que los incrementos salariales para los colaboradores del área están estrechamente vinculados con el desempeño de las actividades que realizan dentro del servicio. Se revisa el desempeño del profesional del año anterior con la información del documento “Cierre de Anual” en base al cumplimiento del plan de mejora definido el periodo, la categoría y el salario anterior y categoría actual para establecer los incrementos salariales. Es necesario gestionar las expectativas del proceso de promociones en los colaboradores y la revisión salarial para establecer incrementos salariales periódicos según las posibilidades de la empresa. En el caso de la primera investigación discutida se cuenta con un historial de evaluación donde se realiza un análisis de acuerdo con el desempeño que va de la mano con el incremento salarial para los colaboradores; en cambio en la segunda investigación es preocupante que no se realice una evaluación del desempeño que pueda sustentar un incremento salarial adecuado.

Estos resultados antedichos se encuentran sustentados por lo expresado por Chiavenato, I. (2018), quien manifiesta que la compensación es una relación de intercambio entre las personas y la organización, en donde cada colaborador llega a un acuerdo para obtener un pago económico por la realización de su trabajo, así como también el otorgamiento de aumentos en sus salarios y beneficios sociales en forma compensatoria; y lo mencionado por los autores Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018), quienes precisan que las organizaciones tradicionales son más proclives a ver la remuneración desde la perspectiva de una recompensa monetaria (salario, prestaciones e incentivos), a diferencia de las pequeñas empresas, que lo manejan desde un enfoque

de recompensa total, es decir comprende reconocimiento, salario emocional y oportunidades de aprendizaje.

**En lo relacionado a la dimensión desarrollo profesional y la variable gestión del talento humano**, en los resultados de la presente investigación, en la tabla 16 (p. 61), el 51.4% manifiestan estar de acuerdo y un 31.4% indicó estar totalmente de acuerdo en que los cursos que ofrece la empresa contribuyen en su desarrollo profesional para desempeñar nuevas actividades dentro del servicio.

En la comparación de los resultados de los antecedentes de la investigación, se hallaron coincidencias con el estudio de León, P. (2017), “Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa Mercantil Flores Campoverde de la Ciudad de Loja”, por la Universidad Nacional de Loja, quien encontró en los resultados de su estudio que el 100% de los colaboradores estuvieron de acuerdo con los cursos que ofreció la empresa, debido a que les aportó un mayor conocimiento para su desarrollo. Los temas que tocaron fueron: ventas, servicio y atención al cliente, tributación y contabilidad. De los datos obtenidos se dedujo que la mayoría de los empleados están interesados en que se los capacite con cursos que tengan que ver con fidelización al cliente para reforzar sus conocimientos y así puedan aportar a la empresa; por otro lado, se encontró discrepancias con el estudio de Carhuanambo, V. & Velarde, Z. (2019), “Gestión del talento humano de los docentes en la institución educativa Alexander Von Humboldt, 2018.”, por la Universidad Privada del Norte, se encontró que de 30 docentes encuestados en la institución educativa ALEXANDER VON HUMBOLDT, el 26.67% consideran estar totalmente en desacuerdo y un 30% están en desacuerdo debido a la

falta de programación de cursos ofrecidos que puedan ayudar a mantener motivados a los colaboradores.

La dimensión desarrollo profesional obtiene un resultado alto (“excepcional” según la escala de valorización de la gestión del talento, p. 46), en vista de que la empresa les ofrece a sus colaboradores un programa de cursos con la intención de potenciar y desarrollar las fortalezas de cada uno de los empleados para que puedan alcanzar las metas y objetivos organizacionales. En los antecedentes considerados para esta discusión, en el caso del primer estudio se evidencia un porcentaje alto de conformidad con los cursos ofrecidos como parte del desarrollo profesional que impulsa la organización y que se ajustan a los requerimientos y necesidades del personal; esta situación no replica en la segunda investigación donde el desarrollo profesional es considerado de medio para abajo, debido a que la política de cursos que ha implementado la organización no son las más adecuadas porque no existe una planificación de cursos lo que podría afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización. El desarrollo profesional dentro de la gestión del talento es primordial porque busca la especialización de los colaboradores en el desempeño de su puesto de trabajo.

Estos resultados que se antepone encuentran soporte con lo expuesto por Chiavenato, I. (2018), se vincula con las oportunidades de crecimiento tomando como referencia el número de enseñanzas que pueden considerarse como la cantidad y calidad de oportunidades que se les brinda a los colaboradores y que ellos consideran que está a su alcance para mejorar su carrera profesional dentro de la empresa y también por lo vertido por Jones, G., & George, J. (2019), que afirman que el desarrollo

profesional es la consecuencia loable que los empleados obtienen por trabajar en una empresa y que se traduce en oportunidades de entrenamiento y desarrollo, programas de capacitación y aprendizaje de carácter continuo. El desarrollo profesional favorece a la empresa ya que los empleados se adaptan de manera más expeditiva y sobresaliente a las necesidades de cambio e innovación.

### **Implicancias:**

#### **Teórica**

El presente estudio tiene la intención de apoyar al conocimiento del área de la Gestión del Talento Humano en las empresas del rubro de soluciones de negocio en tecnología con el propósito de proporcionar comprensión que surge de los resultados obtenidos para brindar aportes que desarrollen este tema y permitan reforzar los procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores mejorando su desempeño.

#### **Metodológica**

Las características del instrumento empleado en esta investigación, el cuestionario denominado: “Encuesta acerca de la Gestión del Talento Humano” es una herramienta que puede aplicarse en todas las empresas del rubro de soluciones de negocio en tecnologías de información que dentro de sus objetivos estratégicos busquen contar con un mecanismo que les permita una verificación regular de la situación de la organización con respecto a la Gestión del Talento Humano de acuerdo a una periodicidad que puede ser según la necesidad mensual, trimestral o semestral. Es oportuno mencionar que este instrumento de recolección de datos fue revisado y

validado de acuerdo al criterio profesional de tres expertos de la Universidad Privada del Norte.

### **Práctica**

Los resultados obtenidos por esta investigación pueden ser empleados por la gerencia de la Gestión del Talento Humano de la empresa del rubro de soluciones de negocio en tecnología con la finalidad de llevar a cabo eventuales correcciones en las deficiencias que hayan sido detectadas en los procesos que realizan, así como también los puntos de mejora donde sea necesario incidir. De igual forma, realizar si fuera el caso nuevamente una encuesta con la finalidad de evaluar los aspectos en donde se han realizado los progresos en el servicio.

### **Limitaciones**

En el desarrollo de la presente investigación, surgieron limitaciones que las autoras supieron resolver.

Para la recolección de los datos de la tesis, se tuvieron ciertas dificultades con los colaboradores de la empresa, como no estaban obligados a responder el cuestionario que se tenía definido, no había un compromiso real en ellos. Esto ponía en riesgo para obtener los datos que necesitábamos, por lo que fue necesario conversar con cada uno de ellos, indicándoles las ventajas que obtendrían en su trabajo, de acuerdo a los resultados de la investigación que las autoras iban a llevar a cabo y que la beneficiaría como colaboradores desde el enfoque de la gestión del talento humano.

La finalización de este estudio coincidió con el inicio de la pandemia originada por el virus del COVID-19, que afectó al mundo entero, la mayoría de los países entraron en cuarentena, en el caso de nuestro país se decretó un confinamiento generando restricciones con la prohibición de reuniones. Ante esta situación las autoras programaron reuniones utilizando la tecnología de videoconferencia para cumplir con los avances respectivos lo que limitó el tiempo del avance de la tesis, sin embargo, a pesar de las circunstancias las autoras pudieron finalizar la investigación.

## 4.2 Conclusiones

**De los resultados obtenidos en la investigación con respecto al objetivo general se concluye que, si se cumple,** ya que se describe la gestión del talento humano de los colaboradores en una empresa del rubro soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019, encontrando que las dimensiones con una mayor incidencia son: la dimensión reclutamiento, la dimensión diseño del puesto, la dimensión desarrollo profesional y en una menor contundencia la dimensión compensación.

**De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si se cumple el primer objetivo específico de describir la gestión del talento humano en la dimensión reclutamiento,** en donde se encontró que un alto número de colaboradores está de acuerdo en considerar que los medios de convocatoria que se realizó para el proceso de selección del personal fue el adecuado en un nivel excepcional (muy alto) con un 98.55%.

Los colaboradores consideran que los medios que se utilizan para las convocatorias, como correo electrónico, portales de empleos, ferias laborales de las instituciones educativas y redes sociales fueron los más apropiado para postular al puesto de trabajo. Por consiguiente, se da respuesta a la pregunta de investigación.

**De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si se cumple el segundo objetivo específico de describir la gestión del talento humano en la dimensión diseño del puesto,** en donde se encontró que un alto número de colaboradores está de acuerdo que los requisitos de su nivel “competitivo” ayudan a desempeñarse dentro del servicio en un nivel excepcional (muy alto) con un 98.65 %. Los colaboradores consideran que el puesto de trabajo que la empresa ofrece es el más conveniente para demostrar sus habilidades. Para llevar a cabo esta selección del colaborador de acuerdo con el diseño del puesto se realizan evaluaciones constantes para validar el conocimiento que se va adquiriendo. Por consiguiente, se da respuesta a la pregunta de investigación.

**De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si se cumple el tercer objetivo específico de describir la gestión del talento humano en la dimensión compensación,** encontrando que un alto número de colaboradores está de acuerdo en considerar que el incremento salarial va de acuerdo con el desempeño de las actividades que realiza dentro del servicio nivel “cumple” (alto) con un 65.65%. Comparando los resultados históricos de las evaluaciones con las categorías menores se observan un incremento salarial por debajo de la expectativa del colaborador, de acuerdo con las actividades que realiza, sin embargo, en categorías de mayor

remuneración la expectativa del incremento es la adecuada. Por consiguiente, se da respuesta a la pregunta de investigación.

**De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si se cumple el cuarto objetivo específico de describir la gestión del talento humano en la dimensión desarrollo profesional,** hallándose que un alto número de colaboradores está de acuerdo que los cursos que ofrece la empresa contribuyen en su desarrollo profesional para desempeñar nuevas actividades dentro del servicio, en un nivel excepcional (muy alto) con un 91.35 %. Los colaboradores consideran que el catálogo de cursos que tiene la empresa aporta para el desarrollo personal lo que les permite desempeñar mejor las actividades e innovando la manera de ejecutar el trabajo asignado. Por consiguiente, se da respuesta a la pregunta de investigación.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias* (Tercera edición ed.). Buenos Aires Argentina: Granica.
- Ancajima, H. (2019). *Estímulos empresariales y su influencia en la productividad de los asesores en Financiera Confianza, Tumbes, 2018*. Tumbes Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Ancasi, R. (2019). “*Procesos de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital De Macari, Periodo 2017*”. Puno Perú: Universidad Nacional del Antiplano.
- Aquino, N. (2017). *Gestión del talento humano en cuatro instituciones educativas de Chosica, 2017*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Arango, S. & Sotelo, M. (2019). Gestión del desempeño como factor clave para la competitividad de las PYMES en el Valle del Cauca, desde un enfoque de indicadores. *Universidad Cooperativa de Colombia*.
- Argimon, J. & Jimenez, J. (2019). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. Barcelona España: Elsevier.
- Arias, F. (2006). *Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación*. . Caracas Venezuela: Episteme.
- Bárcena, V. (2019). *Gestión del talento humano en el transporte aéreo*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Barrios-Hernandez, K.; Olivero, E. & Figueroa, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Inf. tecnol. vol.31 no.2 La Serena abr. 2020*.

- Cabrera, L. & Tapia, D. (2020). *Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Carhuanambo, V. & Velarde, Z. (2019). “*Gestión del talento humano de los docentes en la institución educativa Alexander Von Humboldt, 2018.*”. Cajamarca Perú: Universidad Privada del Norte.
- Carrasco. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima Perú: Editorial San Marcos.
- Chacón, H. (2018). *Gestión estratégica del talento humano en las pymes de servicios de comidas y bebidas de Barranquilla*. Barranquilla Colombia: Universidad de la Costa.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10a. ed.* Ciudad de México México: McGraw-Hill Interamericana.
- Conexión ESAN. (15 de septiembre de 2016). *Conexión ESAN*. Obtenido de El reclutamiento de los recursos humanos: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/el-reclutamiento-de-los-recursos-humanos/>
- Cuesta, S. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento (2a. ed.)*. Bogotá Colombia: ECOE ediciones.
- Del Castillo, C. & Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación* . Ciudad de México México: Grupo Editorial Patria.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos : Enfoque latinoamericano (6a. ed.)*. Ciudad de México México: Pearson.

- Díaz, B. , & Luna, M. A. (2014). *Metodología de la investigación educativa : Aproximaciones para comprender sus estrategias*. Tiaxcala: Ediciones Díaz De Santos.
- Douglas, M. (11 de julio de 2001). *The Human Side of Enterprise*. Obtenido de [http://www.materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos.../08\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://www.materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos.../08_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Ferreira, R. (2016). *Diseño de un Sistema Gestión de Talento Humano bajo un enfoque de prevención de riesgos laborales de la empresa Prevemedic S.A*. Quito Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Galán, M. (24 de marzo de 2009). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/>: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/03/>
- Gallegos, M. (2017). *Estrategia de gestión de talento humano en el hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba*. Riobamba Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- García, S. (2017). *Análisis de puestos de trabajo y selección del personal*. Alicante España: Universidad Miguel Hernández de Elche.
- Garrote, P. & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija*.
- Grove, S. & Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería* . Barcelona España: Elsevier.
- Guartán, A. et al. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 14 - 26.
- Hernández, A. (2018). *Metodología de la investigación* . Alicante España: Editorial Área de Renovación y Desarrollo .

- Hernández, L. & Coello, G. (2012). *El proceso de investigación científica (2a. ed.)*. La Habana Cuba: La Editorial Universitaria.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F. México: McGraw Hill.
- Hiller, C. (2017). Las empresas necesitan replantear su estrategia de gestión del talento. *Harvard Deusto Business & Technology (Núm. 32)*.
- Iranzo, M. (2017). *Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones*. Madrid España: Universidad Pontificia de Comillas ICADE-ICAI.
- Jáuregui, K. (4 de julio de 2017). *La gestión del talento humano en el Perú: una tarea en constante desarrollo*. Obtenido de esan.edu.pe: <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/07/la-gestion-del-talento-humano-en-el-peru-una-tarea-en-constante-desarrollo/>
- Jones, G. R., & George, J. M. (2019). *Administración contemporánea (10a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw Hill.
- León, P. (2017). “*Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa Mercantil Flores Campoverde de la Ciudad de Loja*”. Loja Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Martínez, O. & Vargas, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *COODES Vol. 7 No. 2 (mayo-agosto)*, 225-242.
- Mestanza, Y. (2018). *La gestión del talento humano en las organizaciones privadas*. Chíncha Perú: Universidad Autónoma de Ica.
- Münch, G. L. (2018). *Administración : Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (3a. ed.)*. Ciudad de México México: PEARSON.

- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: LIMUSA Noriega editores.
- Naumov, S. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Ciudad de México: México: Grupo Editorial Patria.
- Nina, N. (2016). *Gestión del talento humano docente en instituciones de educación primaria del distrito de Pilcomayo - Huancayo*. Huancayo Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Ojeda, A. (2018). *Modelo de gestión de talento humano para el sector cooperativo financiero del segmento 4, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Olavarrieta, G. (2020 de febrero de 2020). *'People analytics': retos y oportunidades en la gestión de talento*. Obtenido de Expansión mx: <https://expansion.mx/opinion/2020/02/17/people-analytics-retos-y-oportunidades-en-la-gestion-de-talento>
- Pinedo, C.& Quispe, L. (2017). *La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa PETREX S.A*. Lima Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ramírez, R.; Espindola, C.; Ruíz, G. & Hugueth, A. (2019). *Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico*. *Inf. tecnol. vol.30 no.6 La Serena*.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. Ciudad de México: PEARSON.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral. (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

- Romero, T. (2014). Cuestionario de opinión para la evaluación del desempeño docente en la UNAN-Managua, Nicaragua, Farem-Chontales. *Actualidades investigativas en Educación*.
- Sabino, C. (2009). *El Proceso de Investigación Científica (7a. ed.)*. Caracas Venezuela: Panapo.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Ciudad de México México: Editorial Limusa.
- Terán, J. (2017). *Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*. Arequipa Perú: Universidad Católica San Pablo.
- Trigoso, M. (29 de agosto de 2019). Para el 69% de empresas la gestión de talento se aborda poco en directorios. *Diario GESTIÓN*.
- Werther, J. W. B., Davis, K., & Guzmán, B. M. P. (2019). *Administración del capital humano (8a. ed.)*. Ciudad de México México: Mc Graw Hill.
- Yauris, C. (2017). *Autoestima en bachilleres de psicología del curso suficiencia profesional de la Universidad Inca Garcilaso de La Vega*. Lima Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14), 21-42.

## ANEXOS

### Anexo N° 1

Tabla 19  
*Matriz de Consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b><u>General.</u></b> ¿Cómo es la gestión del talento humano en una empresa del rubro de rubro soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019?</p> <p><b><u>Específicos.</u></b>  ¿Cómo es la gestión del talento humano en la dimensión reclutamiento de los colaboradores en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019?</p>	<p><b><u>General:</u></b> Describir la gestión del talento humano en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019.</p> <p><b><u>Específicos:</u></b>  Describir la gestión del talento humano en la dimensión reclutamiento en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019.</p>	<p>En la investigación llevada a cabo se tiene como variable gestión del talento</p> <p><b>Definición Conceptual.</b> Para (Cuesta, S. A, 2017), la gestión del talento es el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno.</p>	<p>Reclutamiento</p>	<p>Solicitud del personal. Convocatoria. Selección del personal.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b>  Es una investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal</p> <p><b>Diseño.</b>  La investigación fue de tipo transversal (se hizo en un solo instante de tiempo) y no experimental (En tanto no hay manipulación de variables). El alcance de la investigación fue descriptivo.</p>

<p>¿Cómo es la gestión del talento humano en la dimensión diseño del puesto en los colaboradores en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019?</p>	<p>Describir la gestión del talento humano en la dimensión diseño del puesto en los en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019.</p>	<p>Diseño del puesto</p>	<p>Requisitos del puesto. Competencias. Contenido del puesto.</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población está conformada por el número de colaboradores que suman en total 35.</p>
<p>¿Cómo es la gestión del talento humano en la dimensión compensación en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019?</p>	<p>Describir la gestión del talento humano en la dimensión compensación en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019.</p>	<p>Compensación</p>	<p>Salario fijo. Bonos. Salario emocional.</p>	<p><b>Muestra Censal</b></p> <p>La muestra está conformada por los 35 colaboradores que trabajan en la empresa.</p>
<p>¿Cómo es la gestión del talento humano en la dimensión desarrollo profesional en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019?</p>	<p>Describir la gestión del talento humano en la dimensión desarrollo profesional en una empresa del rubro, soluciones de negocio en tecnología de información en Lima, 2019.</p>	<p>Desarrollo profesional</p>	<p>Capacitaciones. Cursos. Evaluación por desempeño</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: elaboración propia

## Anexo N°2: Encuesta acerca de la Gestión del Talento Humano.

		1	2	3	4	5
N°	ÍTEMS	Total desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, No opina	De Acuerdo	Total Acuerdo
	<b>DIMENSIÓN: RECLUTAMIENTO</b>					
1	¿Los medios de comunicación que se utilizaron para el proceso de convocatoria de selección de personal fueron los adecuado?					
2	¿El perfil que se solicita para el puesto, ayuda en el desempeño laboral de los colaboradores dentro del servicio?					
3	¿Los objetivos, metas y expectativas del proceso de selección del personal cumplieron con lo que Ud. esperaba?					
4	¿Considera Ud. que el tiempo que tomó el proceso de selección de personal fue el adecuado?					
	<b>DIMENSIÓN: DISEÑO DEL PUESTO</b>					
5	¿La empresa posee un entorno organizacional favorable que lo ayuda para el desarrollo de sus habilidades y competencias?					
6	¿Su formación y conocimientos académicos van de la mano con el puesto de trabajo?					
7	¿La preparación profesional y experiencia está acorde con las exigencias del perfil dentro del servicio?					
8	¿Las habilidades blandas que posee ayudan a desempeñarse dentro del servicio?					
	<b>DIMENSIÓN: COMPENSACIÓN</b>					
9	¿El salario fijo que recibe está acorde con la labor que desempeña?					
10	¿Considera Ud. que los bonos definidos guardan relación con las actividades que se realizan dentro del servicio?					
11	¿Considera usted que las labores que viene desempeñando en el servicio se asocian a los reconocimientos que recibe?					
12	¿El incremento salarial va de acuerdo con el desempeño de las actividades que realiza dentro del servicio?					
	<b>DIMENSIÓN: DESARROLLO PROFESIONAL</b>					
13	¿Considera Ud. que la modalidad y el tiempo de las capacitaciones le permite desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo?					
14	¿Los cursos que ofrece la empresa contribuyen en su desarrollo profesional para desempeñar nuevas actividades dentro del servicio?					
15	¿Existe documentación o base de conocimiento de las capacitaciones que se realizan dentro de la empresa?					
16	¿Los criterios de evaluación que se utilizan, van de acuerdo con el rol que desempeña dentro del servicio?					

### Anexo N° 3: Carta de autorización de uso de información de la empresa.

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA** 

Yo Jesús Orlando Hurtado Oviedo, identificado con DNI 07547307, en mi calidad de Gerente General del área de la gerencia general de la empresa/institución Agrosoft S.A.C con R.U.C N° 20562642219, ubicada en la ciudad de Av. Cipriano Dulanto Nro. 940 Dpto. 405 Pueblo Libre

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor Cyndi Lacey Bugarin Sánchez identificado con DNI N° 43183522, egresado de la (  ) Carrera profesional o ( ) Programa de Postgrado de Working Adult - Administración para que utilice la siguiente información de la empresa:

La empresa proporcionó información en forma general para su diagnóstico e investigación para el desarrollo de la tesis.

.....  
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, (  ) Tesis o ( ) Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ( ) Bachiller, ( ) Maestro, ( ) Doctor o (  ) Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. (para el caso de empresas privadas).
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(  ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( ) Mencionar el nombre de la empresa.

**AGROSOFT S.A.C.**  
.....  
Firma y sello del Representante Legal o Representante del área  
DNI: 07547307

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
.....  
Firma del Egresado  
DNI: 43183555