



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN RETAILS 2019”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Humberto Rubén Padilla Quispe

Asesor:

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado a mis esposa, padres y hermanos por brindarme su apoyo moral e incondicional durante el desarrollo de mi carrera profesional, la cual me ayuda y fortalece para desempeñarme satisfactoriamente en el campo laboral.

Humberto Rubén Padilla Quispe

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mis padres y seres queridos por el apoyo moral e incondicional que cada día me brindan para continuar con mis estudios universitarios el cual me ayudará a seguir creciendo tanto laboral como profesionalmente

Roberto Gilmer Rojas Briones

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, la salud y fortaleza en los momentos difíciles de mi vida.
A mis padres, hermanos, esposa y amigos quienes me motivan y animan siempre durante mi formación académica universitaria; así mismo a mi docente Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera por regalarnos de su conocimiento y asesoramiento constante para la elaboración de nuestro proyecto de tesis. Por último, quiero expresar mi sincero agradecimiento a esta prestigiosa universidad por abrir sus puertas a jóvenes como nosotros y preparándonos de manera responsable y eficaz para un futuro competitivo

Humberto Rubén Padilla Quispe

A Dios por darme la vida y sabiduría para realizar este trabajo de investigación. A mis padres y hermanos por su apoyo moral e incondicional para continuar con mi formación y aprendizaje académico. A mis profesores de la UPN a quienes le debo gran parte de mis conocimientos durante el desarrollo de los ciclos académicos y en especial a mi docente Isaías Armando Montenegro Cabrera que gracias a su paciencia y enseñanza me ha ayudado y facilitado en la elaboración de este proyecto de investigación. Por ultimo agradecer a esta prestigiosa universidad por permitirme cursar mis estudios superiores, formándome responsablemente para ser una persona de bien social, laboral y profesional

Roberto Gilmer Rojas Briones

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	29
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN CONCLUSIONES.....	35
REFERENCIAS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: <i>Teorías seleccionadas según año de publicación</i>	29
Tabla 02: <i>Fuente de recopilación de datos</i>	30
Tabla 03: <i>País de publicación de las teorías de investigación</i>	31
Tabla 04: <i>Palabras clave del autor</i>	32
Tabla 05: <i>Tipo de estudio de la investigación teórica</i>	33
Tabla 06: <i>Motivos de inclusión de las teorías investigadas</i>	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: <i>Teorías seleccionadas según año de publicación</i>	29
Figura 02: <i>Fuente de recopilación de datos</i>	30
Figura 03: <i>País de publicación de las teorías de investigación</i>	31
Figura 04: <i>Palabras clave del autor</i>	32
Figura 05: <i>Tipo de estudio de la investigación teórica</i>	33
Figura 06: <i>Motivos de inclusión de las teorías investigadas</i>	34

RESUMEN

La Gestión del talento humano y desempeño laboral en las organizaciones es un tema de suma importancia e interés corporativo que en esta oportunidad nos hemos propuesto investigar; puesto que en la actualidad la mayoría de empresas no llevan un adecuado manejo de la gestión del talento humano, el mismo que permite elevar el desempeño laboral dentro de las organizaciones; es por ello que el objetivo del presente trabajo de investigación es revisar literaturas científicas respecto a nuestras variables de estudios y determinar la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en Retails 2019, para ello revisamos fuentes de información precisas y relevantes de las revistas Scielo, Ebsco, y Redalyc; ya que éstas fueron las que nos han brindado información documentada relacionada a nuestro tema de investigación, además de las revisiones textuales de libros, artículos y tesis, siendo minuciosos en la búsqueda de información teniendo en cuenta también la metodología de inclusión y exclusión de acuerdo a nuestras variables de estudio. Como resultado principal tenemos teorías encontradas según el año de publicación, según el país de publicación, según el idioma (español) y según las palabras clave utilizadas por el autor.

Al finalizar nuestra investigación hemos podido concluir que existe relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los colaboradores en Retaails 2019 quedando demostrada a través de la estadística, deduciendo así que estas empresas cumplen con las expectativas del colaborador en todas sus dimensiones, las mismas que le permiten mejorar y elevar su desempeño laboral dentro de la organización.

PALABRAS CLAVES: Gestión, talento humano, desempeño laboral.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

La gestión del talento humano y desempeño laboral es un proceso que empezó a surgir desde la década de los años 90, a partir de entonces las empresas internacionales vienen adoptando e impulsando el talento y habilidades de sus empleados para lograr un buen desempeño laboral y éxito en sus negocios. Chiavenato (2002) “Afirma que gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” (p. 5).

A nivel nacional las empresas vienen adoptando e impulsando la gestión del talento humano y desempeño laboral de sus trabajadores con el fin de mejorar el funcionamiento de sus organizaciones. Ibáñez, M. (2011), La gestión de talento humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general.

1.1.1. Antecedentes de investigación

1.1.1.1 Internacionales

Guaigua; (2016) en la ciudad de Guajalo – Ecuador, en una tesis para optar el Título de Licenciado en Ingeniería Comercial, titulado “Modelo de Gestión del Talento Humano para elevar el Desempeño Laboral de la empresa Ingemed S.A ubicada en Guajalo Cantón Quito en el periodo 2015-2016”. El objetivo; Desarrollar un Modelo de Gestión de Talento Humano para elevar el desempeño laboral de la empresa Ingemed S.A ubicada en Guajalo cantón Quito en el periodo 2015-2016, desarrollaron una investigación no experimental; su población total fue de 10 trabajadores de la empresa Ingemed S.A. Finalmente se llegó a la conclusión que según el modelo propuesto busca la creación del Área de Talento humano dentro de la empresa Ingemed S.A generar mayor competitividad del talento humano basándose en los diferentes procesos que favorece la capacitación del personal, selección adecuada y la correcta ubicación de las personas en los puestos sean eficientes para retener al personal que ayude al progreso y éxito de la empresa.

(Ruiz, 2014) en la ciudad de Ambato, Ecuador, en una tesis para obtener grado Académico de Magister en Diseño Curricular y Evaluación Educativa. Sustento, la formación continua y la calidad del servicio del talento humano administrativo de la universidad politécnica estatal del Carchi. El objetivo de la tesis fue Diseñar “Guía

didáctica y plan de capacitación de talento humano” mediante la identificación de necesidades que incida en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la UPEC. Donde desarrollo una investigación descriptiva con una población de 49 colaboradores, con el fin de mostrar los resultados globales se aplicó la fórmula de utilidad para la eficiencia del talento humano administrativo de la UPEC. Se consideró el número total de docentes a tiempo completo que trabajaron en el 2013, y el número total de humano administrativo de la UPEC en el mismo año. Las conclusiones de esta investigación demuestran que existe la necesidad de mejorar la capacitación del talento humano para mejorar su eficiencia y optimizar la calidad del servicio, a fin de comparar el desempeño laboral.

1.1.1.2 Nacionales

(Utrilla, 2005) en la ciudad de Trujillo, en una tesis de la Universidad Nacional de Trujillo, para obtener el Título de licenciado de administración; sustento gestión del talento humano y su mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa “Santa teresita” de la ciudad de Trujillo, 2015. El objetivo de la tesis fue conocer la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de la institución educativa “Santa teresita”, desarrollo una investigación es de corte transversal y descriptiva correlacional porque establece relación entre las variables, método análisis síntesis con una población de 40 colaboradores teniendo como

resultado la preocupación de la institución “ Santa teresita” hacia su personal es mínima insuficiente, la cual se ve reflejada en un bajo reconocimiento y valorización del talento humano y bajo desempeño laboral. Las conclusiones de esta investigación nos indica que: La institución Santa teresita no cuenta con un debido proceso de gestión del talento humano, no realiza prácticas como la inducción, motivación, capacitación y desarrollo personal. Por esta razón no existe un adiestramiento y capacitación hacia los recursos humano.

(Oscoco, 2014) en la ciudad de Andahuaylas, en una tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas. Sustentó la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, 2014, el objetivo de la tesis fue determinar la relación existente de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, Apurímac, desarrolló una investigación descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo con una población de 35 personas. Teniendo como resultado el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un valor de 0.552, determinándose por consecuencia una correlación significativa positiva débil entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral. Se llegó a la conclusión que la gestión, planificación, desarrollo e integración de talento humano en la municipalidad de Pacucha es débil.

1.1.1.3 Locales

Hernández, J. (2016) en la ciudad de Cajamarca – Perú, en una tesis para optar por el Título de licenciada en Administración, titulada “Relación de la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral en la empresa Hidrandina S.A. Cajamarca-2016”. El objetivo de esta tesis fue determinar la relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la empresa Hidrandina S.A., Cajamarca 2016, desarrolló una investigación no experimental, Transversal, correlacional con una población de 9 colaboradores de área de administración en la empresa Hidrandina S.A. Cajamarca 2016. Las conclusiones de esta investigación fueron: se acepta la hipótesis y se concluye que existe una relación significativa entre la gestión del Talento humano con el desempeño laboral en la empresa Hidrandina S.A. Cajamarca, 2016, para comprobarlo se utilizó la prueba estadística de Somers donde el Valor de P Valor (sig. =0.00) es menor que el nivel de confianza. Si se relaciona significativamente la gestión del talento humano con el logro de metas en la empresa Hidrandina S.A. Cajamarca, 2016, es decir los procesos para integrar, organiza, recompensar, desarrollar, retener y auditar a las personas que se relacionan con el cumplimiento del objetivo.

Alva, L. & Cárdenas, D., (2016) en la ciudad de Cajamarca- Perú, en una tesis para optar por el Título profesional de licenciado en administración, bajo el título” influencia de la Gestión del Talento

Humano en el desempeño laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., en la ciudad de Cajamarca de Marzo a noviembre - 2016". El objetivo de esta tesis fue determinar la influencia de Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., en la ciudad de Cajamarca de Marzo a noviembre, 2016, desarrollando una investigación no experimental, Transversal – descriptiva, con una población de 40 colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., quien tiene contacto directo con el cliente externo. El trabajo de investigación concluye en que la gestión del talento humano influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A, en la ciudad de Cajamarca, de marzo a noviembre, 2016, siendo comprobada con la aplicación de prueba de coeficiente de relación de Pearson, dando como resultado $R=0,6$, Cumpliendo con el objetivo principal y aprobando así la hipótesis general planteada.

1.1.2. Definiciones conceptuales.

1.1.2.1 Gestión del Talento Humano

a) Definiciones

Mora C. (2008) afirma que la gestión de talento humano es una herramienta estratégica para enfrentar los desafíos con los aportes de las nuevas tecnologías

Lledo, P. (2011) afirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por sí solos.

Vásquez, A. (2008), sostiene que es una actividad que depende de menos jerarquizas, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa, es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores como los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.

b) Características

Según el filósofo Marina, el talento humano debe reunir las siguientes características.

- Actitud activa ante los problemas y las situaciones, capacidad para tomar iniciativas y no actuar siempre reactivamente. Estas cualidades se denominan capacidad de emprender. No se trata de montar una empresa, sino de ser capaz de hacer proyectos y llevarlos a cabo.
- capacidad para aprender eficazmente a lo largo de toda la vida. Aprender no es asimilar conceptos o ideas, sino competencias, capacidades, facultades. El talento está siempre deseoso de aprender.
- Capacidad para crear. Crear es producir intencionadamente novedades eficaces.
- Capacidad para evaluar, tanto en el plano individual como en el social.
- Debe tener las virtudes de la acción, de la realización y del cumplimiento.

c) Elementos

Davenport (2000) define al capital humano en tres elementos: capacidad, comportamiento, esfuerzo y tiempo:

- **La capacidad** se divide en tres subcomponentes: conocimiento, habilidad y talento. El conocimiento lo representa como el contexto intelectual dentro del cual interactúa una persona. La habilidad como la familiaridad con los medios y métodos para realizar una determinada tarea. Abarca desde las habilidades físicas hasta un

aprendizaje especializado. El talento como la facultad innata para realizar una tarea específica sinónimo de actitud

- **El comportamiento** es la forma de manifestar la conducta de los valores éticos, creencias y relaciones ante el mundo, el comportamiento combina respuestas inherentes adquiridas con situaciones y estímulos situacionales.
- **El esfuerzo** es la aplicación consciente de los recursos mentales y físicos a un fin concreto, promueve tanto la habilidad como el conocimiento y el talento
- **El tiempo** es el elemento cronológico de la inversión de capital humano: horas al día, años de una carrera profesional o cualquier unidad intermedia. Por lo común, los economistas excluyen el tiempo de la definición de capital humano porque, a diferencia de los otros elementos, no reside en la mente o cuerpo humanos. Sin embargo, en algunos aspectos, el tiempo es el recurso fundamental bajo el control del individuo, ya que el trabajador de mayor talento, más diestro, conocedor y consagrado, nada producirá si no invierte tiempo en la tarea.

d) **Beneficios**

(Chiavenato, 2009c, pp. 11-13). La gestión del talento humano tiene múltiples beneficios que contribuyen a la eficacia de la organización, estos son:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización.

- Dotar a la organización de personal motivado y correctamente entrenado.
- Incrementar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.
- Desarrollo y conservación de la calidad de vida en el trabajo.
- Mantener la ética y comportamiento socialmente responsable. Tanto las personas como las organizaciones deben seguir normas
- Construir la mejor organización y el mejor equipo.

e) Dimensiones

De acuerdo a Rodríguez (2009:1), la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo “es obtener la máxima creación de valor para la organización”, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro. Para comprender el enfoque de la gestión del talento humano, Rodríguez (Ob.cit), la analiza desde la óptica de dos (2) dimensiones fundamentales: Interna y Externa.

➤ Interna

Según Rodríguez (2009), en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización.

Conocimientos. De acuerdo a Quintana (2006), el conocimiento constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencia.

Habilidades. Para Robbins y Coulter (2005:40), la habilidad “es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo”, por ende, es una valoración actualizada de lo que una persona puede hacer. Básicamente, dentro de estas habilidades se tienen: las habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa; puesto que las habilidades inciden en el desempeño laboral; constituyen así un indicador de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento humano.

Capacidades. Para Amartya, Sen (2006), Las “capacidades” comprenden todo aquello que permiten a una persona estar bien nutrido/a, escribir, leer y comunicarse.

Motivaciones. Según Galicia (2010:31), el concepto de motivación personal “se refiere al impulso que inicia, orienta y sostiene la forma

de actuar, el comportamiento del personal, en relación a las metas y los objetivos de la empresa”.

Actitudes. Para Robbins y Coulter (2004:71), las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos”. Por tanto, manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan.

➤ **Externa**

Para Rodríguez (2009), en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a los elementos o factores del entorno que inciden en la selección, desarrollo y permanencia del personal en las organizaciones, incluye el estudio del clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, reconocimiento y estimulación, indicadores descritos a continuación.

Clima laboral. De acuerdo a Galicia (2010:67), el clima laboral “hace referencia al modo en que se dirige y valora al personal, a la capacidad que tienen las personas trabajadoras de una empresa de intervenir en los procesos de decisión, a los recursos destinados a fomentar la igualdad y la conciliación de la vida familiar y laboral, entre otros”.

Perspectiva de desarrollo profesional. El desarrollo profesional es definido por Chiavenato (2004:556), como “la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o para que sea más eficiente y productivo en su cargo”.

Condiciones de trabajo. La gestión del talento humano en su dimensión externa, mejora las condiciones de trabajo, lo cual a juicio de Galicia (2010: 31), “consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, relacionados con el entorno laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral”.

Reconocimiento y estimulación. Según Chiavenato (2009:30), “Las personas esperan que se les reconozca y recompense su desempeño”. Esto sirve de refuerzo positivo para que ellas perfeccionen su desempeño y para que se sientan satisfechas con lo que hacen; por ende, la gestión del talento humano se preocupa por otorgar salarios, prestaciones e incentivos que reflejen el reconocimiento por un buen trabajo.

1.1.2.2 ¿Desempeño Laboral

a) Definiciones

Según Pérez, A. (2009), el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados, pero nunca ha sido una tarea fácil y muchas veces la evaluación de ese desempeño deja mucho que desear en la práctica misma de la administración de las empresas, en virtud de que se trata de una actividad en la cual se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación y prestan importancia a elementos que no se refieren directamente al rendimiento efectivo de los trabajadores. Por eso se han diseñado muchos métodos y, en realidad, la naturaleza misma de las labores, permite que cada empresa adapte algunos de esos métodos o diseñe y aplique uno diferente ideado por sus administradores.

Según Milkovich. G. y Boudreau, J. (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo.

b) Características

Según Flores, J. (2008 pág. 89). Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, manifestadas en:

- **Adaptabilidad.** Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- **Comunicación.** Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.
- **Iniciativa.** Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- **Conocimientos.** Se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- **Trabajo En Equipo.** Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de

la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

- **Desarrollo de talentos.** Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

c) Elementos

Campbell (1991), menciona que la conducta es lo que las personas hacen, y no incluye ningún componente evaluativo. El desempeño se refiere a la contribución de los miembros a las metas de la organización, en este caso, podemos hablar de un mejor o peor desempeño en la medida en que la conducta del sujeto contribuya o no al buen funcionamiento de la organización. Elementos del desempeño laboral según Campbell:

- Eficiencia en las tareas específicas del trabajo
- Eficiencia en las tareas no específicas del trabajo
- Eficiencia en las tareas de comunicación oral y escrita
- Demostración del esfuerzo
- Mantener disciplina personal
- Facilitar desempeño de los pares y el equipo
- Liderazgo/supervisión
- Gerencia/administración

d) Beneficios

Chiavenato, (2011). Indica que: “Un programa de evaluación del desempeño correctamente planificado, coordinado y desarrollado ofrece beneficios para el individuo, el gerente, la organización y la comunidad, algunos de estos beneficios son”: (p. 207).

- El gerente cuenta con una valiosa herramienta para evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, además es un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- El gerente puede comunicarse con sus subordinados de manera que comprendan que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.
- Las personas pueden saber las expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y de acuerdo a su evaluación conocer sus puntos fuertes y débiles.
- El individuo puede hacer una auto evaluación y una crítica respecto a su desarrollo y control personal.
- La organización puede evaluar su potencial humano de corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado.
- Identificar a los empleados que necesitan rotarse o perfeccionarse en determinadas áreas y elegir a quienes están listos para un ascenso o transferencia.
- Desarrollar la política de recursos humanos mediante oportunidades a los empleados, con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

e) Dimensiones

Para Robbins, H., Timothy, P. (2013, p. 47-48) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- **Capacidad laboral:** La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.

- **Desenvolvimiento:** Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.

- **Eficacia:** Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.

- **Perfil del trabajador:** Determinado a través del comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa y las características está orientada a las distintas cualidades y rasgos físicos que posee el colaborador, las cuales son influyentes para la determinación de puestos

Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación de la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en Retails 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe en la Gestión del Talento Humano en su dimensión interna y el Desempeño Laboral en Retails 2019?

- ¿Cuál es la relación que existe en la Gestión del Talento Humano en su dimensión externa y el Desempeño Laboral en Retails 2019?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación de la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en Retails 2019

Objetivos específicos

- Determinar la relación de la Gestión del Talento Humano en su dimensión interna y el Desempeño Laboral en Retails 2019

- Determinar la relación de la Gestión del Talento Humano en su dimensión externa y el Desempeño Laboral en Retails 2019

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio que se utilizó para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación se denomina “revisión sistemática de la literatura científica”. Este estudio nos ha permitido identificar, evaluar y sintetizar las investigaciones existentes de los artículos científicos respecto a nuestras variables de investigación, gestión del talento humano y desempeño laboral, que a su vez nos ayuda a reflexionar sobre la necesidad de comunicar los resultados de una investigación, partiendo de las revisiones sistemáticas de los temas de interés.

En la presente investigación teórica hemos encontrado un total de 80 artículos científicos, para ello hemos empleado los criterios de inclusión y exclusión. Los criterios que hemos tomado en cuenta para la inclusión de documentos han sido por el contenido (relacionado a nuestras variables de investigación), tipo de publicación (artículos, libros), año publicación (último 5 años), idioma (español) y lugar de publicación (España y América Latina). Los criterios que hemos tomado en cuenta para la inclusión y/o exclusión de documentos han sido por indexación (artículos de revistas no indexadas en la Web de la ciencia), tipo de fuente (referidos a trabajos de grado, tesis de maestrías, doctorados), idioma (distinto al español), Publicaciones que no demuestren requisitos mínimos de científicidad y fuentes relacionadas con educación inclusiva que no mencionen la teoría de inteligencias múltiples. Las razones para emplear estos criterios de selección y exclusión de documentos han sido exclusivamente por temas de contenido, seguridad y fiabilidad de los documentos. Las fuentes de información que hemos utilizado son las bases de datos de Scielo, Ebsco, Redalyc. La estrategia de búsqueda de la información científica requerida han sido relacionadas con las palabras claves de nuestro tema de investigación (gestión, talento humano, desempeño laboral), las mismas que fueron ejecutadas a través del uso de la biblioteca virtual de la UPN

y google académico; cada documento estudiado se clasificó por su relación, objetividad, contenido y resultados de nuestras variables de estudio, además de las referencias bibliográficas que los autores han citado; analizándolas atentamente y extrayendo todos los datos de interés que se adaptan a nuestro tema de investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1: *Teorías seleccionadas según año de publicación*

Año de publicación	Cantidad
2004	1
2005	1
2006	2
2009	2
2010	1
2012	1
2014	1
2015	1
2016	1

Nota: Resultados que fueron encontrados y elaborado por los estudiantes autores del proyecto de investigación de la carrera de administración de empresas.



Figura 1: *Teorías seleccionadas según año de publicación*

ANÁLISIS: Según el grafico de la de la información recopilada se encontraron publicaciones en los años: Una en el 2004, una en el 2005, dos en el 2006, dos en el 2009, una en el 2010, una en el 2012, una en el 2014, una en el 2015 y una en el 2016, las cuales nos brindaron información relevante y precisa respecto a nuestras variables que estamos estudiando.

Tabla 2: Fuente de recopilación de datos

Etiqueta de fuente	Cantidad
Revista	4
Artículo	5
Libros	2

Nota: Resultados que fueron encontrados y elaborado por los estudiantes autores del proyecto de investigación de la carrera de administración de empresas.

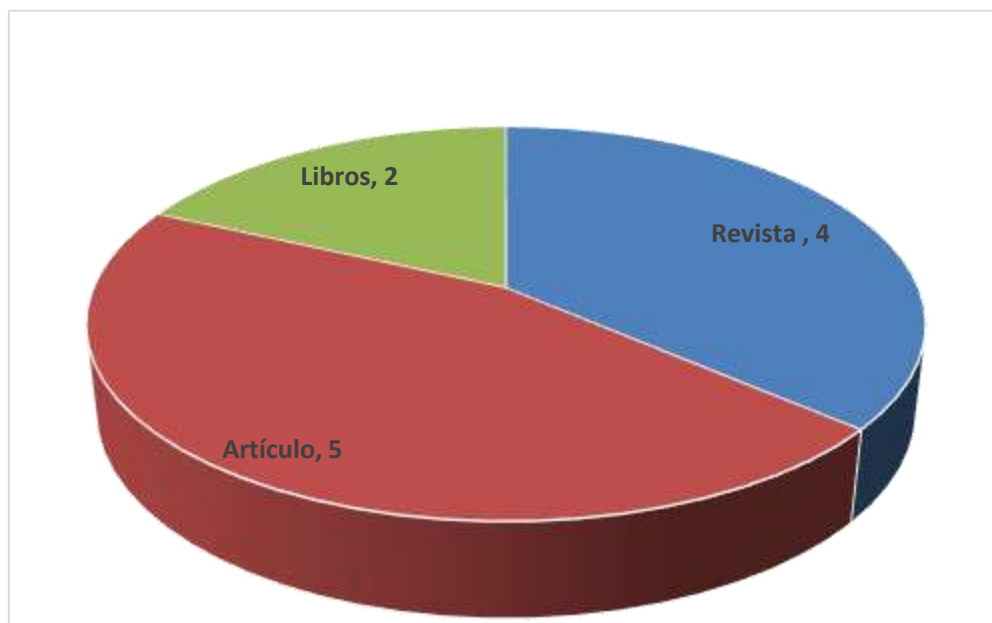


Figura 2: Fuente de recopilación de datos

ANÁLISIS: De la información recopilada encontramos 04 publicaciones de revistas, 05 publicaciones de artículos y 02 publicaciones bibliográficas, las cuales fueron las que nos han brindado teorías e información relacionada a nuestras variables de estudio.

Tabla 3: País de publicación de las teorías de investigación

Etiqueta	País	Cantidad
Internacional	Colombia, el Caribe, España, México y Portugal	5
Nacional	Perú	1
Local	Ninguno	0

Nota: Resultados que fueron encontrados y elaborado por los estudiantes autores del proyecto de investigación de la carrera de administración de empresas.

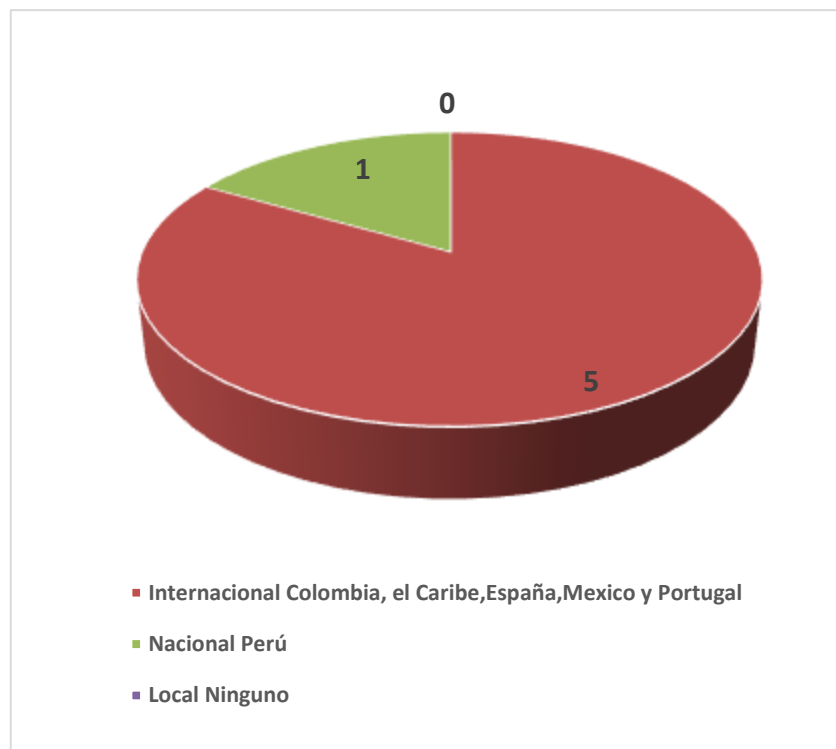


Figura 3: País de publicación de las teorías de investigación

ANÁLISIS: De acuerdo a la información recopilada se encontraron 5 publicaciones internacionales, 01 publicación nacional y no se encontraron publicaciones locales sobre nuestra variable de investigación, tal como se refleja en la figura 3.

Tabla 4: *Palabras clave del autor*

Etiqueta palabra clave	Cantidad
Talento humano	4
Desempeño laboral	3
Gestión por competencias	1
Actitud emprendedora	1
Gestión humana	2

Nota: Resultados que fueron encontrados y elaborado por los estudiantes autores del proyecto de investigación de la carrera de administración de empresas.

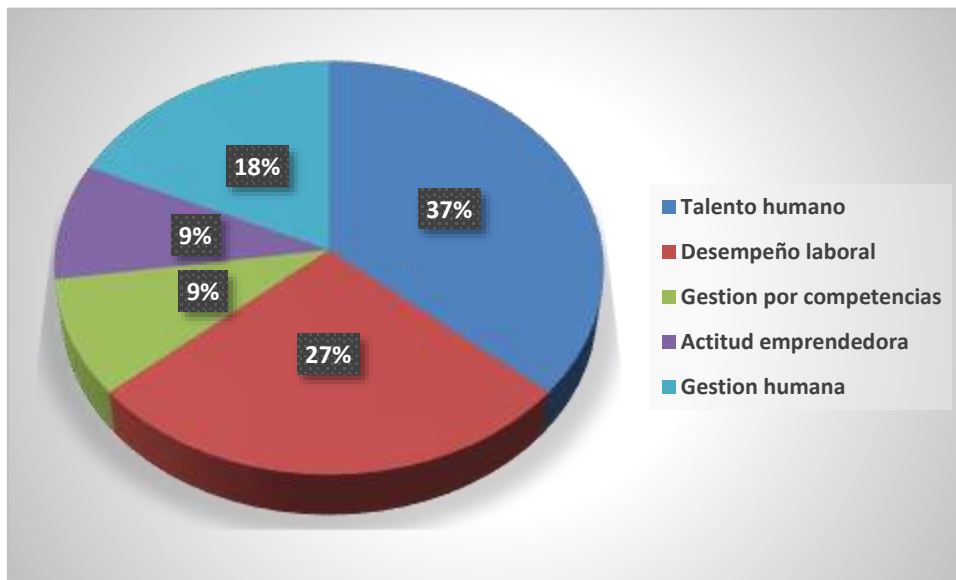


Figura 4: *Palabras clave del autor*

ANÁLISIS: En la presente investigación científica también se buscó publicaciones e información de acuerdo a las palabras clave empleadas por el autor, las cuales están relacionadas a nuestras variables de estudio; y los hemos determinado a través de medidas porcentuales, donde un 37% corresponde a talento humano, un 27% a desempeño laboral, el 18% corresponde a gestión humana, mientras que la actitud emprendedora y gestión por competencias igualan con un 9%, tal como se demuestra en la figura 4.

Tabla 5: *Tipo de estudio de la investigación teórica*

Etiqueta tipo de estudio	Cantidad
Revisión sistemática	9
Revisión bibliográfica	2

Nota: Resultados que fueron encontrados y elaborado por los estudiantes autores del proyecto de investigación de la carrera de administración de empresas.

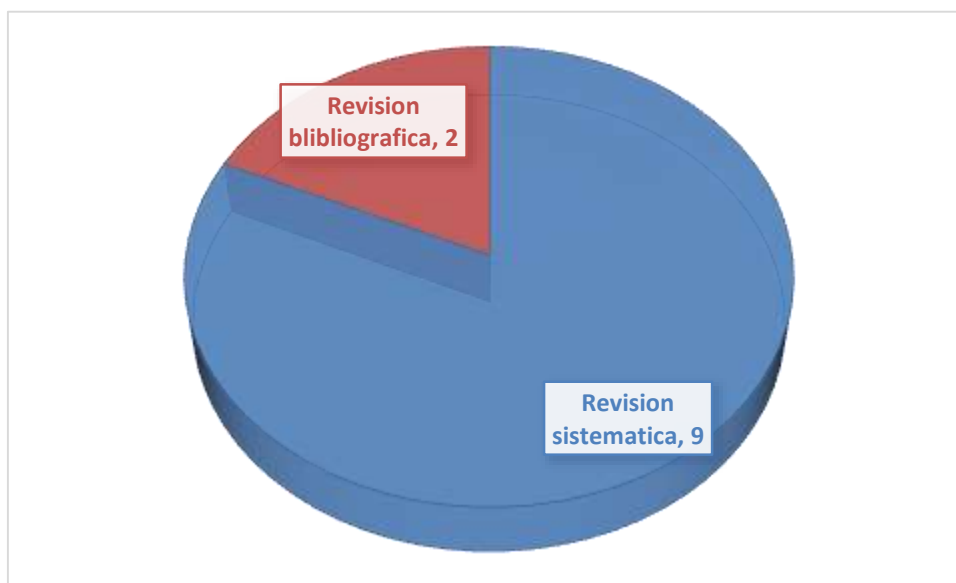


Figura 5: *Tipo de estudio de la investigación teórica*

ANÁLISIS: En la búsqueda de información con respecto a nuestro tema de estudio hemos encontrado; 09 publicaciones de revisiones sistemáticas y 02 de libros bibliográficos, los cuales han sido los que nos han brindado teorías e información relevante que se adaptan a nuestras variables de investigación.

Tabla 6: *Motivos de inclusión de las teorías investigadas*

Etiqueta	Motivos de inclusión	Cantidad
Contenido		4
Tipo de publicación		3
Año		2
Idioma		1
Lugar de publicación		1

Nota: Resultados que fueron encontrados y elaborado por los estudiantes autores del proyecto de investigación de la carrera de administración de empresas.



Figura 6: *Motivos de inclusión de las teorías investigadas*

ANÁLISIS: En la búsqueda de información relacionada a nuestro tema de estudio utilizamos los criterios de selección, donde se incluyeron 04 publicaciones por el contenido, 03 por tipo de publicación, 02 por el año de su publicación, 01 por el lugar de publicación y 01 por el idioma (español), tal como se demuestra en la figura 6; todas ellas están relacionadas a las variables que estamos estudiando.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En el presente trabajo de investigación hemos planteado como problema ¿cuál es la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en Retails 2019? Para ello analizamos las teorías y los resultados obtenidos de la investigación:

Según (Utrilla, 2005), en su tesis titulada influencia de la gestión del talento humano y su mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa “Santa Teresita” de la ciudad de Trujillo, 2015, obtuvo como resultado que la preocupación de la institución “Santa teresita” hacia su personal es mínima e insuficiente, la cual se ve reflejada en un bajo reconocimiento y valorización del talento humano y bajo desempeño laboral; por lo que concluye que: La institución Santa teresita no cuenta con un debido proceso de gestión del talento humano, no realiza prácticas como la inducción, motivación, capacitación y desarrollo personal.

Según el resultado de la investigación anterior queda demostrada que las instituciones públicas (Santa Teresita de la ciudad de Trujillo) no dan un alto reconocimiento y valoración del talento humano y desempeño laboral sobre su personal; caso opuesto son las empresas privadas Retails, ya que tras hacer una pequeña investigación a sus colaboradores con respecto a la capacidad de gestión del talento humano, nos indicaron que en sus empresas sí lo practican o hacen, el mismo que les permite elevar y mejorar el desempeño laboral y a su vez les ayuda a desarrollar efectivamente sus actividades generando más rentabilidad comercial para la empresa.

Alva, L. & Cárdenas, D., (2016) en la ciudad de Cajamarca- Perú, en una tesis titulada influencia de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., concluyeron que la gestión del talento humano influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A, siendo comprobada con la aplicación de prueba de coeficiente de relación de Pearson, dando como resultado $R=0,6$, Cumpliendo con el objetivo principal y aprobando así la hipótesis general planteada.

De acuerdo a la investigación científica realizada afirmamos la conclusión de los autores antes mencionados dado que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral, ya que a través de la gestión del talento humano que estas empresas promueven, hace que aumente el desempeño laboral de sus colaboradores; esto por la valoración y consideración de los conocimientos, experiencia y habilidades de cada colaborador, lo cual permite un crecimiento considerable tanto como para la empresa como para el colaborador.

Según el concepto teórico sobre gestión del talento humano Lledo, P. (2011) afirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por sí solos.

En la investigación realizada afirmamos esta definición y consideramos que la gestión del talento humano es muy importante dentro de la organización y un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de las actividades comerciales.

4.2 Conclusiones

Tras realizar la investigación se concluye que:

Existe relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los colaboradores en Retaails 2019 quedando demostrada a través de la estadística, que estas empresas cumplen con las expectativas del colaborador en todas sus dimensiones, las mismas que le permiten mejorar y elevar su desempeño laboral dentro de la organización.

La gestión del talento humano en su dimensión interna tiene relación con el desempeño laboral en Retaails 2019, debido a que estas empresas practican y valoran el conocimiento, habilidades, capacidades, motivaciones y actitudes de cada colaborador, los cuales son retribuidas considerablemente, logrando aumentar el desempeño laboral de sus colaboradores.

La gestión del talento humano en su dimensión externa tiene relación con el desempeño laboral en Retaails 2019, debido a que en estas empresas existe un adecuado clima laboral, una buena perspectiva de desarrollo profesional, excelentes condiciones de trabajo, constantes reconocimientos y estimulación para los colaboradores.

REFERENCIAS

- Alva, L. & Cárdenas, D., (2016). “Influencia de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripey S.A., en la ciudad de Cajamarca de Marzo a noviembre - 2016”. (Tesis licenciatura). Universidad Privada del Norte, Cajamarca – Perú.
- Campbell, J. (1991). Self-Esteem and Clarity of the Self-Concept. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(3), 538-549.
- Cuesta, A. (2010). *La Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ediciones ECOE. Pp. 448
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá – Colombia.
- Chiavenato, I. (2009a). *Administración de Recursos Humanos* (novena ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009c). *Gestión del Talento Humano* (tercera ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Davenport TH, Prusak L. *Conocimiento en acción: Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires: Pearson Educación. 2001.
- Davenport, T. (2000). *Capital Humano*. México: Mc. Graw-Hill.
- Galicia, A. (2006). *Administración de Recursos Humanos: Para el Alto Desempeño*. Editorial Trillas, Sexta Edición. México, D.F

- Guaigua, G (2016). “Modelo de Gestión del Talento Humano para elevar el Desempeño Laboral de la empresa Ingemed S.A ubicada en Guajalo Cantón Quito en el periodo 2015-2016”. (Tesis Licenciatura). Universidad Técnica de Cotopaxi, Quito – Ecuador.
- Hernández, J. (2016). Relación de la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral en la empresa Hidrandina S.A. Cajamarca-2016”. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Cajamarca - Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2010) Metodología de la Investigación (5ª Ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Ibañez Machicao, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Lima, Peru: San Marcos
- Lledó, P. (2011). *Gestión de Recursos Humanos (Tercera Edición)*, Victoria BC: Canadá.c
- Matheus, C., Pérez, J., Moreno. J. (2015). Gestión del Talento Humano. Recuperado de <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>
- Milkovich. G. y Boudreau, J. (1994). Dirección y Administración de Recursos Humanos, un Enfoque de Estrategias. (sexta Edición) USA: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Ortíz, P. (2016). Actitud emprendedora de los jóvenes españoles en un contexto de crisis. España. Revista de Ciencias Sociales. Vol. XXII. No 1.
- Oscó, H. (2015). Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del Personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, 2015. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/192>
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. Recuperado de <https://docplayer.es/21060370-Evaluacion-del-desempeno-laboral.html>

- Quintana Peña, Alberto (2006) *Metodología de la Investigación Científica Cualitativa*.
Lima Perú
- Robbins, P. y Judge, A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera (752 Edición). México: Pearson Educación.
- Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary (2005) *Administración*. Octava edición. Pearson Educación. México
- Rodríguez, A. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño del personal de la red de salud Huaylas sur*. (tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la vega, Lima, Perú.
- Urtrilla, E. (2015). *Gestión del talento humano y su mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa “Santa teresita” de la ciudad de Trujillo, 2015*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://biblioteca.uah.es/investigacion/documentos/Ejemplos-apa-buah.pdf>
- Vásquez, A.; Lara, J. (2008). *Gestión de talento humano*. Recuperado de <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>