



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MYPE DEL  
ESTUDIO CONTABLE MIYASHIRO E.I.R.L. EN EL  
PERIODO 2020

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Alexander Gonzalo Chavez Almeyda

Robertha Lin Shinno Saavedra

Asesor:

Mg. Cristian Joel Martínez Agama

Lima - Perú

2020

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado  
Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a quien guía mis pasos, mi amado padre celestial, quien me acompaña y renueva mis fuerzas cada día, a mi creador y Señor.

De manera muy especial a mis padres, Genaro y Ada, pues realmente fueron de gran apoyo a lo largo de esta travesía, quienes con mucho amor, comprensión y soporte me brindaron esa motivación de seguir y no rendirme a lograr mis metas. Los amo, y mi corazón se alegra poder compartir esta alegría con ellos. A mis hermanos quienes tomaron un papel muy importante en este gran logro para mí, cada consejo, cada ayuda fueron de ánimo para cada día en este proceso.

Mi familia y amistades, quienes me han dado amor y confianza de creer en mí de que lograría este acontecimiento importante en mi vida.

Alexander Gonzalo Chávez Almeyda.

Dedico esta tesis a mis padres, Roberto, Karím y Daniel, por su amor y sacrificio incondicional todos estos años. Esta no es ni de cerca la manera de compensarles todo eso, pero es la prueba de que son los mejores padres. Es un orgullo y privilegio ser su hija.

A mis hermanos menores, Kei y Gia. Este logro también es suyo, tómenlo en sus manos y sepan que, si yo pude, ustedes podrán muchísimo más que yo. Nunca estarán solos.

A mi familia y a todas las personas que, a pesar de la distancia, me dieron su cariño, comprensión y aliento en cada momento difícil.

Y principalmente a Dios, por oírme y bendecir siempre a quienes amo.

Robertha Lin Shinno Saavedra.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por su compañía diaria, por darme sus fuerzas cuando me siento débil. Por bendecirme con una vida llena de aprendizajes y experiencias, y bendecir a quienes amo.

A mis padres, Roberto, Karím y Daniel, por su enorme esfuerzo para brindarme una vida plena. Por sus inolvidables lecciones, su amor, y protección constante. Por empujarme siempre a ser valiente y no volver a pensar que no puedo. Lo logré y tenían razón. ¡Ya soy administradora!

A mis hermanos, Kei y Gia, cada abrazo y risa suya me devuelve la energía que necesito para seguir adelante. Gracias por ser quienes más creen en mí. Son mi principal motivación para ser mejor persona, porque es lo que ustedes merecen. Cada cosa que aprendí, que sufrí y que soy, siempre será por y para ustedes.

A mi pequeña familia y amigos, quienes siempre han creído en mí y me han sostenido cuando mis inseguridades pesaron. Nunca podré pagar tanta alegría, lealtad y amor.

Agradezco también al sr. Juan Miyashiro, por brindarnos la oportunidad de desarrollar nuestra tesis sobre su empresa, deseándole los mejores éxitos en su vida laboral y personal.

A Alexander, a quien conozco desde mis primeros años de universidad, por haber sido un gran compañero de tesis y un gran amigo, gracias por la confianza y el aliento.

Robertha Lin Shinno Saavedra.

Agradezco principalmente a Dios, quien con su amor y misericordia me guía día tras día en esta etapa de mi vida, la confianza y seguridad de su presencia, cuando busca mi corazón alabarle y adorarlo ante cualquier evento en mi vida. Por bendecirme con personas alrededor que me ayudaron muchísimo.

A mis padres, Genaro y Ada, por cada momento que me motivaron, me aconsejaron y no permitieron jamás que me desanime, les agradezco grandemente por cada desayuno, cafecito en las mañanas antes de ir a clases y cada llamada preguntando si todo andaba bien o si llegue bien a la universidad o al trabajo. Cada experiencia que compartían conmigo, cada lección de vida, cada esfuerzo que hacían, lograron que hoy pueda decir: ¡Lo logré!

A mi familia y amistades, que con mucho cariño y apoyo mostraron que estaban conmigo en cada dificultad o alegría, hoy se lo agradezco porque formaron parte de lo que estoy viviendo ahora.

A Lin, quien fue aquella persona que conocí en los primeros ciclos de la universidad, realmente valoro mucho su amistad y poder haber realizado esta tesis con su ayuda, realmente gracias por la confianza y aliento a lo largo de este trabajo.

Alexander Gonzalo Chávez Almeyda.

## Índice de contenido

<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de contenido .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Realidad problemática.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.1 Justificación .....</b>	<b>19</b>
Justificación teórica: .....	20
Justificación metodológica: .....	20
Justificación práctica: .....	21
<b>1.1.2 Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>22</b>
<b>1.1.2.1 Antecedentes internacionales: .....</b>	<b>22</b>
<b>1.1.2.2 Antecedentes nacionales: .....</b>	<b>26</b>
<b>1.2 Marco teórico.....</b>	<b>30</b>

<b>1.2.1</b>	<b>Conceptos relacionados a la Microempresa</b> .....	30
<b>1.2.2</b>	<b>Conceptos relacionados a la Gestión Humana</b> .....	31
<b>1.2.3</b>	<b>Base teórica de Chiavenato</b> .....	34
1.2.4	Limitaciones .....	37
<b>1.3</b>	<b>Formulación del problema</b> .....	39
1.3.1	Problema General.....	39
1.3.2	Problemas Específicos.....	39
<b>1.4</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b> .....	39
1.4.1	Objetivo General .....	39
1.4.2	Objetivos Específicos.....	39
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....		<b>40</b>
<b>2.1</b>	<b>Tipo de investigación</b> .....	40
<b>2.2</b>	<b>Diseño de investigación</b> .....	40
<b>2.3</b>	<b>Población y muestra de la investigación</b> .....	41
2.3.1	Categoría del Estudio .....	41
2.3.2	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	42
2.3.3	Validez por juicio de expertos.....	42
<b>2.4</b>	<b>Procedimiento de recolección de datos</b> .....	44
2.4.1	Organización y análisis de la información: codificación y categorización.....	44
2.4.2	Aspectos éticos de la investigación.....	45

**CAPÍTULO III. RESULTADOS.....46**

**CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES .....55**

**4.1 Discusión .....55**

**4.2 Implicancias .....59**

4.2.1 Implicancia teórica: .....59

4.2.2 Implicancia metodológica: .....60

4.2.3 Implicancia práctica: .....60

Limitaciones .....61

4.3. Conclusiones.....62

4.3. Recomendaciones .....64

**Referencias.....67**

**Anexos .....72**

**Anexo N°1. Matriz de consistencia .....72**

**Anexo N°2. Matriz de operacionalización de la categoría .....73**

**Anexo N°3. Cronograma de actividades para el desarrollo de la investigación .....74**

**Anexo N°4. FORMATO DE ENTREVISTA A LOS COLABORADORES .....75**

**Anexo N°5. Formato de validez del instrumento final .....76**

**Anexo N°6. Matriz de validación de instrumento de investigación.....79**

**Anexo N°7. Validaciones individuales del juicio de expertos..... 80**

**Anexo N°8. Método AQP y CCA para la formulación del título de investigación ..... 89**

**Anexo N°9. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE NOMBRE DE USO DE LA EMPRESA 90**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Número de trabajadores con respecto al puesto laboral en los trabajadores del Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L en el periodo 2020.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 2. Análisis de la provisión de capital humano en los trabajadores del Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L en el periodo 2020 .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 3. Análisis de la organización y retención del capital humano en los trabajadores del Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L en el periodo 2020.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 4. Análisis del desarrollo de capital humano en los trabajadores del Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L en el periodo 2020 .....</b>	<b>51</b>

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar la importancia estratégica de la gestión de talento humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020. Actualmente, las organizaciones poco a poco están tomando importancia a la gestión de talento humano, factor que suele ser algo infravalorado aún, sobre todo en pequeñas organizaciones, limitándose a procesos técnicos que satisfagan las necesidades básicas que demande su capital humano, desconociendo el gigantesco potencial que puede generar desarrollarlo estratégicamente, sobre todo en empresas en crecimiento.

Para ello, se realizó una investigación cualitativa con diseño descriptivo, aplicando una entrevista hacia la totalidad de colaboradores de la empresa en estudio (compuesta por 8 personas); con el propósito de analizar su percepción frente a la gestión de talento humano existente en la misma.

Los resultados señalan que, aunque la organización no cuente con una gestión documentada y con políticas formales, presenta muchos aspectos favorables a destacarse. Por ello, se concluye que la organización evaluada tiene la oportunidad de transformar su metodología práctica de gestión de talento humano, en una gestión formalmente establecida y con enfoque estratégico que contribuya a cumplir con los objetivos empresariales, su crecimiento y éxito organizacional.

**Palabras clave:** Gestión de talento humano, Organización Mype, Política estratégica, Crecimiento y éxito organizacional.

## ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the strategic importance of human talent management in the Miyashiro E.I.R.L. in the 2020 period. Currently, organizations are gradually gaining importance to the management of human talent, a factor that is usually somewhat undervalued, especially in small organizations, limiting itself to technical processes that satisfy the basic needs demanded by their human capital. , ignoring the gigantic potential that developing it strategically can generate, especially in growing companies.

For this, a qualitative research with descriptive design was carried out, applying an interview to all the collaborators of the company under study (composed of 8 people); in order to analyze their perception of the existing human talent management in it.

The results indicate that, although the organization does not have documented management and formal policies, it has many favorable aspects to highlight. Therefore, it is concluded that the evaluated organization has the opportunity to transform its practical human talent management methodology into a formally established management with a strategic approach that contributes to meeting business objectives, growth and organizational success.

**Keywords:** Human talent management, Mype organization, Strategic policy, Organizational growth and success.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo comprende la parte introductoria de la investigación, la cual describirá el entorno internacional, nacional y situacional de apertura del estudio, la justificación del estudio, así como los antecedentes de la investigación, el problema que se desea investigar, los objetivos y las limitaciones del mismo.

### 1.1 Realidad problemática

Se viene desarrollando desde hace años como el mercado global está compuesto por infinidad de empresas en constante crecimiento y competencia, de las cuales muchas han logrado trayectorias tan bien posicionadas que a día de hoy son reconocidos líderes en sus sectores. √ Siendo la globalización la oportunidad que a estas grandes organizaciones se les hayan sumado pequeños emprendimientos emergentes a lo largo del tiempo, dispuestos a destronarlos.

En España a través del estudio de Barómetro DCH de La Gestión del Talento en España y Latinoamérica (2020) considera que la gestión del talento humano se debe analizar a través de 4 dimensiones:

- Atracción: ¿Cómo atraemos a los mejores candidatos para los puestos vacantes?
- Vinculación: ¿Cómo podemos comprometer a nuestros altos potenciales para que continúen motivados?
- Desarrollo: ¿Cómo podemos cambiar el comportamiento para maximizar el compromiso, el desempeño y mejorar el rendimiento?
- Desvinculación: ¿Qué podemos hacer para que nuestros ex empleados continúen siendo embajadores de nuestra organización?

De mayor foco en el informe se cuenta que con la dimensión de Atracción, referido al Programa de Jóvenes Talentos, se destaca que un 59,59% han manifestado que “Sí” cuentan con Programas de Incorporación de Talento Junior en la empresa en España y un 64,55% en Latam, por lo que se infiere que las empresas apuestan por este tipo de programas.

De acuerdo con Welch & Luostarinen (1988) señala que: “Por internacionalización se entiende todo aquel conjunto de operaciones que facilitan el establecimiento de vínculos más o menos estables entre la empresa y los mercados internacionales, durante un proceso de creciente implicación y proyección internacional.”

Según la Organización de las Naciones Unidas (2020) señala que: “Las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas, son la espina dorsal de la mayoría de las economías del mundo”.

Asimismo, desempeñan un papel fundamental en los países en desarrollo. Este organismo ha señalado que este tipo de negocios “representan más del 90% del total de empresas, generan entre el 60% y el 70% del empleo y son responsables del 50% del Producto Interior Bruto (PIB) a nivel mundial”.

Con respecto a América Latina, la función de gestión humana durante mucho tiempo ha sido considerada una tarea administrativa de soporte, lo cual se vio reflejado en la encuesta realizada a los líderes de consultoría de los países participantes, especialmente en sus empresas nacionales en donde un 70% considera que actualmente el rol del área es netamente de soporte administrativo, mientras que el 30% se encarga del control de cumplimiento de políticas. (Deloitte, 2018)

Y a nivel nacional, en el diario El Peruano (2020) señala que: “Las Mypes desempeñan un papel central en el desarrollo de la economía nacional. De acuerdo con datos oficiales, constituyen más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, crean alrededor del 85% del total de puestos de trabajo y generan aproximadamente el 40% del PBI”.

Y para lograr un sostenido crecimiento y competitividad en el mercado, las organizaciones en general han tenido que ir adoptando a lo largo del tiempo, diversos procesos y estrategias en sus modelos de negocio. Sin duda alguna, la gestión del talento humano se ha vuelto uno de esos factores clave que ha ido adquiriendo más fuerza, ya que hasta hace algún tiempo atrás, los directivos creían que el éxito de una empresa dependía exclusivamente de la gestión de sus recursos financieros, físicos y corporativos.

En el contexto que se refiere al estado de emergencia debido a la COVID-19 hubo una gran reducción de las mypes peruanas, un 48.8%, con respecto al año anterior.

Se debe tener muy en cuenta que las actividades económicas dentro del Perú, en su mayoría, se mantienen a las diferentes circunstancias que atraviesan las unidades productivas en el ámbito empresarial. En el territorio peruano, predomina principalmente los micro y pequeños negocios que fueron fuertemente afectados por la pandemia en cuestión. Por ello, es necesario mostrar algunos datos estadísticos que revelan la condición que atraviesan las mypes a nivel nacional. En primer lugar, se puede enfatizar el nivel de empleabilidad que ofrecen las mypes, según (ENAHO, encuesta nacional de hogares, 2020) muestran cifras que las pequeñas empresas emplearon a 4.5 millones en el año 2020, esto es, un 48.6% menos con respecto al año 2019.

Y es así que ante tal reducción también el PEA es afectado por lo cual podría ser una explicación clara de cierres masivos de muchos negocios. Existe una variación entre las mypes formales e informales, ante el panorama de la pandemia, la productividad fue reducida en las

empresas, la gran parte de las mypes cesaron con respecto a las informales, y es así como a lo largo del año 2020 las informalidad de los pequeños negocios fueron en aumento a 85% según el registro en la SUNAT (+0.8 pp).

El índice de capacidad formal(ICF), en el Perú en el 2020, los datos para los mypes en los diferentes rubros son los siguientes: las mypes de producción (-3.8%), servicios (-2.4%) y comercio (-1%) han visto reducidos sus incentivos para formalizarse.

Queda claro que las unidades productivas(empresariales) presentan dificultades con barreras estructurales e informalidad, lo cual afecta al crecimiento y competitividad en la economía peruana, es decir, es mejor ver de cerca a las mypes porque son estos pequeños negocios que representan una gran parte de las unidades empresariales y la gran empleabilidad que ofrece para muchos peruanos.

Sin embargo, en los últimos años, tanto en grandes como pequeñas empresas, se ha evidenciado la necesidad de transformar la dinámica de las empresas acorde a los nuevos cambios y exigencias de la era global, e insistir en modelos empresariales estratégicos más preocupados por el capital humano, considerando en todos los procesos, su rol estratégico como impulsador de crecimiento y éxito organizacional.

El autor Chiavenato (2002) menciona que: “La 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”.

En el presente año, dicho modelo de gestión es el más crucial para el crecimiento, debido el auge digital que está viviendo el mundo. La transición digital en las organizaciones se ha vuelto casi una necesidad y adaptar los modelos de negocio se ha convertido en casi una obligación, de la cual el sistema de gestión de talento humano debe estar, más que nunca, alineado a las estrategias de la organización.

Sucede que a través de la globalización diferentes empresas puedan desarrollar estrategias corporativas con el fin de amoldarse frente a un mercado diferente (extranjero). Para conseguir encajar dentro una cultura organizacional diferente o modelo de negocio, producto de explorar un territorio extranjero, se busca la generación de implementación de una gestión de talento humano. (Bajaña Sandoya, 2015)

De igual manera, los trabajadores que se contratan ahora no se parecen en nada ya al de generaciones anteriores. El capital humano actual debe reunir perfiles 100% digitales que sepan trabajar de acuerdo a la demanda la nueva economía digital y a la constante automatización de procesos. Es importante entender cómo afecta esto al talento humano y de qué forma se deben enfrentar los retos para quienes tienen la responsabilidad de manejar el personal en las compañías.

En la actualidad, se define al talento humano como la agrupación de capacidades y competencias que posee un individuo para el desempeño de sus actividades en un ambiente laboral, para las compañías representa el capital humano que requieren para el desarrollo de sus operaciones, pues se sitúa como eje fundamental en lo que respecta a la estructura administrativa y toma de decisiones. (Villaseñor, 2008)

Por otro lado, existen opiniones basadas en la evolución de la gestión del talento humano, señalando que su función es solventar los problemas críticos de la organización como retención de cartera o aumento de productividad, colocándola como un área estratégica, cuyo rol debe de ser la

de un consultor para desarrollar las capacidades organizacionales y colocarlas en la misma prioridad de los recursos financieros y tecnológicos.

En definitiva, las organizaciones se han dado cuenta que vale la pena hacer un esfuerzo para encontrar un buen modelo de gestión del talento para retener a su personal idóneo y adaptarse a los cambios. No tan sólo por la situación actual, sino también por los propios cambios que se realizan constantemente en la organización. Se establecen nuevos objetivos, mientras que los existentes se revisan y modifican; se crean nuevos departamentos y los antiguos se reestructuran; las personas salen de la organización o cambian de puesto; llegan otras personas. Las personas también se desarrollan, aprenden cosas, modifican su conducta y sus actitudes, desarrollan nuevas motivaciones y enfrentan nuevos desafíos.

Con esa perspectiva es que ha cambiado el paradigma de la gestión de los departamentos de Recursos Humanos como estrategia empresarial frente a la digitalización y la innovación actual.

Con respecto a América Latina, la función de gestión humana durante mucho tiempo ha sido considerada una tarea administrativa de soporte, lo cual se vio reflejado en la encuesta realizada a los líderes de consultoría de los países participantes, especialmente en sus empresas nacionales en donde un 70% considera que actualmente el rol del área es netamente de soporte administrativo, mientras que el 30% se encarga del control de cumplimiento de políticas. (Deloitte, 2018)

Adicionalmente, en cuanto a las pequeñas empresas, la gran mayoría de ellas no tienen establecido dentro de su estructura organizacional una unidad específica que se encargue de gestionar el talento humano. Por el contrario, lo ven más como un gasto que como una inversión positiva, porque creen equivocadamente que no es necesaria inicialmente, debido a que aún son

muy pequeñas y lo más importante es cuidar el factor económico, destinándolo a lo que consideran que es más prioritario, las áreas operativas que son las que generan ingresos directamente.

Adoptando así un sistema de gestión de talento humano muy básico, limitado a funciones netamente operativas centralizadas únicamente en el área de gerencia, o prácticas de gestión humana deficientes, tratando de imitar otras que hayan funcionado en organizaciones de éxito creyendo que generarán el mismo efecto, desconociendo que, para aplicar cualquier estrategia o solución, la misma debe estar acorde a las dimensiones de la empresa, sus necesidades y posibilidades.

Es importante recalcar la relevancia del tema, sobre todo para las micro y pequeñas empresas, pues desarrollar una buena gestión humana resultará un factor aún más significativo para ellas, en comparación a las grandes empresas, ya que hoy en día, tener en tu equipo personas que no rindan en su puesto de trabajo, puede ser un efecto negativo y aún más para las empresas de menor tamaño, ya que un bajo rendimiento del personal afectará en mayor medida al desempeño total de la empresa, impidiéndole crecer y alcanzar el éxito organizacional que tanto persiguen. Además, las Mypes, a diferencia de las grandes empresas, cuentan con la capacidad de moldearse, de aprovechar su condición de pequeña empresa para desarrollar y experimentar estrategias y metodologías diversas y adaptarse a una u otra.

Por ello es que uno de los principales retos a los que se enfrenta una empresa, sobre todo pequeña o micro, y su capital humano, frente a la necesidad de responder los retos de los mercados internacionales, es repensar su sistema de gestión y cómo el mismo contribuye al negocio, pues todavía está muy distante de ser considerada determinante en el éxito empresarial.

No obstante, a pesar de conocerse tal realidad, generalmente las Micro y Pequeñas empresas no suelen ser el foco principal de investigaciones empresariales en las que se haya generado alguna

propuesta o metodología idónea orientada al crecimiento estratégico de una Mype, tomando en cuenta sus características, necesidades y posibilidades particulares que las comprenden. Y no sólo ello, sino que los propios directores hasta la actualidad logran reconocer al cien por ciento que son principalmente las personas las que cumplen el rol activo más importante dentro de sus empresas y que de darle la debida importancia a gestionar el talento humano que se posee, lograrán generar una ventaja competitiva que determinará positivamente el éxito en sus organizaciones. Por lo cual, el anterior análisis nos indica la existencia de una problemática tanto externa como interna.

De esta manera, el desafío para las empresas consiste en plantear una estrategia que integre la gestión del talento dentro su área, pero haciéndola extensible a toda la organización. Esto demandará que los directivos dediquen tiempo y apoyo a los miembros del equipo, comprendiendo sus necesidades de crecimiento y dando feedback oportuno para ajustar el rendimiento.

Los resultados de la empresa van a depender más que nunca de la forma de gestionar el talento y de una transformación organizativa a través de las personas. Y la revolución digital de la actualidad debe ser vista como una oportunidad para liderar este cambio.

La presente investigación se desarrolló tomando como foco principal a la empresa: “Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L”, organización Mype ubicada en el Centro de Lima – Perú, evaluada durante el periodo 2020.

La problemática principal analizada en el estudio se centra en la ausencia de una gestión de talento humano formalizado y desarrollado. Con lo cual, las funciones que respectan a ella son desempeñadas directamente por el Gerente General, que se limitan a ser actividades netamente referidas a las remuneraciones, la supervisión del cumplimiento de horarios, así como permisos o detalles mínimos solicitados. Ello refleja una gestión humana limitada a funciones específicas y simples, más no estratégicas. Contar con una política o sistema establecido y formal respecto a la

gestión del talento humano, resultaría una ventaja estratégica enorme, que sin duda alguna se vería reflejado en el desempeño de su personal y la organización.

Se identificó como causa principal del problema en mención, la priorización del Gerente General por la optimización de costos y la creencia errónea sobre la irrelevancia de un sistema o política de gestión de talento humano más formal y estratégico, debido al tamaño de la empresa y la poca cantidad de colaboradores que la integran, siendo la población total de 8 colaboradores.

Evidentemente, esto trae consigo muchas oportunidades de mejora en lo que respecta a la calidad laboral de los colaboradores y su bienestar, así como también las enormes oportunidades que le genera a la empresa adoptar un sistema de gestión que impulse su talento humano.

Por tal razón, la finalidad del presente trabajo se centrará en la búsqueda de una propuesta de gestión de talento humano, a través de una la investigación de la literatura y metodologías ya existentes y eficaces, que logren adaptarse en función a las propiedades y necesidades de una organización Mype.

### **1.1.1 Justificación**

El presente trabajo de investigación tiene por denominación: “Propuesta de un sistema de gestión de talento humano para Mypes en el estudio contable Miyashiro EIRL en el periodo 2020”, el cual se centra en la búsqueda de una metodología especializada en las necesidades de una micro empresa de impulsar sus niveles de éxito y competitividad empresarial, desarrollando una

propuesta de gestión humana que resalte la importancia estratégica que tiene el capital humano en las organizaciones, sobre todo Mypes.

La línea de investigación que abarca el presente estudio es definida como: *Desarrollo sostenible y Gestión empresarial*, ya que se enfocará en la correcta y eficiente gestión del capital humano en el sector empresarial, como factor estratégico para alcanzar el máximo nivel de éxito, competitividad y sostenibilidad.

En el ámbito de la administración, el desarrollo de la presente tesis se enfocará en la sub línea de investigación referente a una *Gestión Mype y Pyme*, debido que el presente estudio tiene como enfoque a una microempresa que no cuenta con un departamento ni metodología de gestión de recursos humanos, además de que el sector Mype sea un foco de estudio importante que, por el contrario, cuente con escasos estudios académicos al respecto en sus antecedentes.

#### **Justificación teórica:**

La presente investigación se realiza con el propósito de contribuir como una fuente de consulta, con un estudio respecto a la comprensión de la importancia de una eficaz gestión de talento humano como estrategia para el logro de los objetivos organizacionales a través de la implementación de buenas prácticas ajustadas en función a las características y necesidades de organizaciones Mype, de las cuales no siempre se centran los estudios de investigación, tomando como foco principal organizaciones grandes, siendo desfavorable para los emprendedores y su esfuerzo por utilizar información teórica para impulsar sus negocios, además de retener su capital humano y desarrollarlo, para el crecimiento de su empresa.

#### **Justificación metodológica:**

En el aspecto metodológico, la presente investigación aportará en el proceso de mejora de organizaciones de cualquier rubro para evaluar y medir su gestión o departamento de talento humano, pues se podrá tomar como referencia el enfoque cualitativo utilizado y la entrevista aplicada a sus colaboradores, permitiendo conocer una perspectiva más cercana a la opinión y el sentir de los colaboradores participantes respecto a las prácticas de gestión humana que desempeña la empresa, reconociendo los puntos favorables y desfavorables que ayudarán a tomar decisiones para accionar a partir de ello y fortalecer el sistema integrado a uno que realmente retenga, cuide y desarrolle a su personal.

### **Justificación práctica:**

En el aspecto práctico, la presente investigación servirá para que la empresa en estudio y otras organizaciones Mype, analicen su propias metodologías de gestión del talento humano y se apoyen del presente estudio para conocer la importancia de gestionarla de manera adecuada según el capital humano que posean, y a su vez, comprender las propias necesidades de crecimiento de sus organizaciones, que sirva como un oportuno estudio de análisis interno y feedback, considerando cambios necesarios para hacerle frente a las exigencias del entorno para el crecimiento y éxito empresarial.

## **Delimitación del estudio**

### **Marco temporal**

El estudio a continuación comprende un periodo desde agosto hasta diciembre del presente año 2020, para la extracción de información relevante, utilizada como referencia y que ha permitido el desarrollo del trabajo de investigación.

### **Marco espacial**

Para la presente investigación, se ha tomado como foco principal de estudio a los colaboradores del “Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L”, microempresa peruana dedicada a la prestación del servicio de asesoría contable a otras empresas. Ubicada en el Centro de Lima, en el departamento de Lima Metropolitana.

### **1.1.2 Antecedentes de la investigación**

Para la ejecución de la presente investigación se analizaron diversas tesis relacionadas con la variable que sirvieron como apoyo para los antecedentes. A continuación, se describen:

#### **1.1.2.1 Antecedentes internacionales:**

(Ormeño Guzmán, 2017) en su tesis: “La gestión de talento en las pymes de tecnología” tuvo como objetivo analizar la situación de las Pymes del sector de servicios tecnológicos de la CABA en relación a la gestión del talento en sus estructuras de negocio. Para ello, la autora realizó una investigación cualitativa de alcance descriptivo, no probabilístico, empleando como instrumento de medición la entrevista en profundidad aplicada a los gerentes de RRHH de cuatro empresas del sector IT radicadas en la CABA, mediante una guía de preguntas abiertas sobre el perfil de las organizaciones, reclutamiento y selección de personal, cultura organizacional y retención del talento. En función de los resultados obtenidos, la autora concluyó lo siguiente:

Tres de las cuatro Pymes investigadas mantienen una estructura Pyme tradicional, evaluando tan sólo competencias técnicas en sus procesos de reclutamiento y selección, por ello se

constató que muchos de los profesionales no cumplían con el perfil psicotécnico requerido. Sin embargo, todas mantenían su apertura al cambio y adaptabilidad a condiciones de gestión de talento humano con modelos más abiertos y flexibles, varias realizando ya cambios significativos.

El aporte de la información brindada por la autora aborda al primer objetivo específico: Identificar la manera en que afecta la provisión del capital humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L en el período 2020. La cual servirá como referencia para que las organizaciones adapten sus políticas de reclutamiento y selección a unas más formales y flexibles, abiertas a las eventualidades de un panorama incierto, apoyando la atracción de talentos con las habilidades necesarias para la evolución de la organización.

(Toledo Monroy, 2015) en su tesis: "Evolución de la Gestión del Talento Humano: "Caso de la institución financiera Banco del Austro", tuvo como objetivo principal analizar la evolución de la Gestión de Talento Humano en una institución bancaria de la ciudad de Cuenca dedicada a brindar servicios financieros a la localidad. Para ello, el autor realizó una investigación cualitativa, empleando como instrumento de medición las entrevistas colectivas semiestructuradas a grupos focales de personas que laboran dentro de la institución evaluada desde hace un año y una entrevista estructurada a la Jefa del área de Talento Humano de la institución enfocada en la evolución de la gestión del talento humano. En función a los resultados obtenidos, el autor concluyó lo siguiente:

El departamento de recursos humanos del Banco del Austro ha pasado por tres etapas de evolución. En la primera, las tareas de recursos humanos eran técnicamente simples y sin formalidad. En la segunda etapa, estas empezaron a adquirir formalidad, impulsando el crecimiento del área, sin embargo, el aporte no era tan significativo aún. En la tercera etapa, el área de recursos humanos tiene mayor relación con otras áreas y su trabajo apoya a la consecución de objetivos y logros organizacionales. Los valores empresariales se mantienen desde el inicio.

El aporte de la información brindada por el autor mantiene relación con la mayoría de las subcategorías presentes en esta investigación. Sin embargo, en esta ocasión será de utilidad para abordar al tercer objetivo específico: establecer cómo afecta el desarrollo del capital humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020. Pues esta data ayudará a las organizaciones a implementar un plan de capacitación (inducción) en etapas, de manera que el proceso se realice de manera gradual y constante, apoyando un eficiente desarrollo personal de sus trabajadores en un buen ambiente dentro de la empresa reforzado por la presencia de sus valores organizacionales.

(Poveda Medina, 2017) en su tesis: “Modelo de gestión de talento humano basado en inteligencia emocional para la empresa COMPUEQUIP-DOS” tuvo como objetivo contribuir con el desarrollo socioeconómico de la empresa COMPUEQUIP-DOS mediante el diseño de un modelo de gestión de talento humano basado en la inteligencia emocional. Para ello, el autor realizó una investigación mixta de tipo descriptivo - explicativo, utilizando como instrumentos de medición: la entrevista hacia el Gerente de la sucursal de Ambato y la encargada de Talento Humano; y una encuesta hacia los trabajadores en función a su situación actual y sus necesidades en la empresa. En función a los resultados obtenidos, el autor concluyó lo siguiente:

La empresa evaluada carece de un modelo de gestión de talento humano, generando que los procesos sean operados sin ningún protocolo, impidiendo el desarrollo eficiente de las actividades propias de la organización. Además, en los procesos de inducción se da únicamente información técnica respecto a los valores y reglamentos de la empresa, sin tomarse en cuenta factores emocionales, siendo asumido por la gerencia que su personal se encuentra emocionalmente bien, restándole importancia a este factor.

El aporte de la información brindada por el autor aborda el tercer objetivo específico: establecer cómo afecta el desarrollo del capital humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020. La presente fuente será de utilidad para ser tomada en cuenta por las organizaciones respecto a un factor infravalorado en sus procesos de capacitación o desarrollo personal, que es la inteligencia emocional. Situación que abre a la reflexión sobre darle importancia a este y complementar los procedimientos de inducción con prácticas que respondan a dicho factor.

(Galarza Pérez, 2016) en su tesis “Análisis de la Gestión del Talento Humano en las Pymes medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado” tuvo como objetivo describir la gestión del talento humano en Pymes medianas del sector manufacturero de Quito y planear un esquema de mejora. Para ello, el autor realizó una investigación cualitativa, empleando como instrumentos de medición la observación en conversaciones informales, encuestas a los trabajadores de las empresas evaluadas, y finalmente entrevistas estructuradas a profundidad a los responsables de la gestión del talento humano. En función a los resultados obtenidos, el autor concluyó lo siguiente:

La gestión del talento humano es desempeñada de manera informal, sin contar con un área establecida, desempeñándola personal administrativo o contable. Los procesos de reclutamiento no se realizan de manera técnica y la selección es muy subjetiva. Además, no existen manuales de inducción o de funciones, y las evaluaciones de desempeño son procesos informales, indicando que más de la mitad de trabajadores no la han recibido. La remuneración no cuenta con planes de incentivos, las capacitaciones son anuales y poco efectivas, y los trabajadores tienen poca autonomía de decisión y no han recibido información sobre planes de carrera.

El aporte de la información brindada por el autor aborda el primer y segundo objetivo específico: identificar la manera en que afecta la provisión del capital humano y determinar la

influencia de la organización y retención del capital humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. en el período 2020. Será de utilidad para enfatizar la formalización de políticas de reclutamiento y selección con parámetros objetivos para asegurar un eficiente proceso de captación de talento, y a su vez establecer prácticas formales y atractivas en función a las evaluaciones de personal y compensaciones, factores que asegurarán la retención de los colaboradores que ingresaron y los que existen laborando en la organización.

### **1.1.2.2 Antecedentes nacionales:**

(Begazo Ponce de León, Calvo Huaraz, Hayashida Guillén, & Maraví Contreras, 2018) en su tesis: “Buenas prácticas en la Gestión de Talento en el Sector Construcción”, tuvieron como objetivo identificar y describir las buenas prácticas en gestión del talento humano en tres empresas del sector construcción en el Perú durante el año 2017, analizando prácticas pertenecientes a los subprocesos de captación y retención. Para ello, realizaron una investigación cualitativa, de tipo descriptivo con muestreo no probabilístico, utilizando como técnica la triangulación metodológica: entrevistas hacia gerencias de las empresas evaluadas; encuestas a los trabajadores y la observación de documentos empresariales, respecto al desempeño de las prácticas de gestión de talento, desde la perspectiva de los gestores como de los gestionados. En función a los resultados obtenidos, las autoras concluyeron lo siguiente:

Las empresas investigadas cuentan con un área de recursos humanos encargada de desempeñar las funciones en práctica, más estas no se encuentran documentadas. En relación a la evaluación de desempeño, las tres empresas coinciden en que el diálogo abierto y la comunicación permanente son clave y se destacan por recibir un feedback directo de los supervisores. Y en cuanto a retribución, todas actúan conforme a la ley, brindan bonos y beneficios no remunerativos.

El aporte de la información brindada por las autoras aborda al segundo objetivo específico: determinar la influencia de la organización y retención del capital humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L en el período 2020, la cual será de utilidad para poder tomar como referencia las buenas prácticas que emplean las empresas evaluadas en esta investigación, poder definir sus mecanismos y documentarlos, para que sirvan como una propuesta guía para otras organizaciones respecto a sus protocolos de evaluación de desempeño y remuneraciones.

(Serrano Chicana & Gonzáles Nieves, 2015) en su tesis: “Propuesta de mejora de la gestión de recursos humanos, hotel descanso del inca – Chiclayo, 2014”, tuvieron como objetivo desarrollar una propuesta de mejora para la gestión de los recursos humanos en el hotel Descanso del Inca, en la ciudad de Chiclayo. Para ello, realizaron una investigación mixta de tipo descriptiva, donde la muestra estuvo conformada por 12 personas, el total de colaboradores del hotel, a quienes se les aplicó encuestas y entrevistas no estructuradas respecto a los procesos de gestión de recursos humanos. En función a los resultados obtenidos, las autoras concluyeron lo siguiente:

Frente a los procesos de reclutamiento y selección, se toman en cuenta vínculos cercanos para la toma de decisiones y elección de personal, así como existe una confusión frente a la relación laboral con la amical para muchas de las labores. Tampoco se cuenta con un diseño para cada puesto, lo cual dificulta el desempeño de los colaboradores. Con respecto a la remuneración, sólo existe salario monetario. Frente al desarrollo de personas no se realizan capacitaciones.

El aporte de la información brindada por las autoras mantiene relación con todas las subcategorías, abordando así el objetivo general: analizar la importancia estratégica de un sistema de gestión de talento humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020. La evaluación brindada en esta investigación permite identificar las deficiencias que comúnmente existen en los procesos de gestión de talento humano y las consecuencias negativas que generan.

Las cuales pueden evitarse estableciendo políticas formales y objetivas de reclutamiento y selección, además de una correcta comunicación de las funciones de cada puesto para evitar confusiones e incomodidades al personal. También de políticas justas de remuneración que motiven y satisfacer las necesidades de aprendizaje constante a través de procesos eficaces de capacitación y evaluación para el desarrollo personal de cada trabajador.

(Cortez Salazar, Cueva Aranibar, Santa Cruz Bravo, & Tejada Yépez, 2019) en su tesis: “Plan estratégico de Gestión del Talento en el Estudio de abogados BAFUR” tuvieron como objetivo principal desarrollar un Plan Estratégico de Gestión del Talento 2019-2023 para los abogados del Estudio BAFUR, basado en la mejora de cuatro principales áreas de Gestión de Talento como: Perfil por Competencias, Proceso de Selección de Personal, Evaluación del Desempeño, y Compensación y Beneficios. Para ello, realizaron una investigación cualitativa, empleando como instrumentos de medición la entrevista hacia personal con autoridad de decisión en la empresa y profesionales el sector, la observación y documentación. En función a los resultados obtenidos, las autoras concluyeron lo siguiente:

Se detectó que los abogados de la empresa BAFUR son quienes generan el mayor valor diferencial y alta competitividad de la empresa, debido al alto nivel académico y trayectoria que mantienen sus profesionales con mayor antigüedad. Sin embargo, se destaca también la necesidad de reclutar profesionales altamente comprometidos, puesto que son los profesionales más jóvenes quienes no permanecen tanto tiempo en la empresa y no se adaptan tan fácilmente a su cultura.

El aporte de la información brindada por las autoras aborda el primer objetivo específico: identificar la manera en que afecta la provisión del capital humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020. La información nos será de utilidad como referencia para establecer planes de reclutamiento especializados para cada puesto, considerando también políticas

de reclutamiento internas, identificando al *high potential* de cada área. Ello contribuirá en prácticas justas y atractivas, considerando al personal interno como prioridad, y servirá de motivación para que los profesionales más jóvenes logren un crecimiento en su compromiso personal y con la organización en su búsqueda por escalar puestos y evitar la fuga de talento.

(Baca Colchado, De La Mata Castañeda, & Quiroz Castillo, 2018) en su tesis: “Plan de Gestión de Recursos Humanos para oficiales calificados en Fuerzas Especiales del Ejército del Perú” tuvieron determinar los aspectos de la gestión de recursos humanos de Oficiales calificados en Fuerzas Especiales que pueden mejorar su formación y asignación en el Ejército del Perú. Para ello, realizaron una investigación cualitativa de tipo descriptiva-transaccional, empleando entrevistas a especialistas de Fuerzas Especiales de las Instituciones Armadas. En función a los resultados obtenidos, los autores concluyeron lo siguiente:

Actualmente los ejércitos modernos tienden a la formación de unidades pequeñas y altamente sofisticadas, lo cual implica mejorar la formación y el seguimiento formal de su carrera, para establecer una línea de carrera compatible con los niveles de capacitación. Por ello, su gestión de recursos humanos debe definirse en una secuencia donde intervengan áreas operativas y ejecutivas que integren los sistemas de educación (adoctrinamiento) y la administración de personal, para así poder desarrollar los procesos de formación y empleo, y generar un producto que atienda directamente los requerimientos de las brigadas respectivas.

El aporte de la información brindada por los autores aborda el tercer objetivo específico: establecer cómo afecta el desarrollo del capital humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020. Esta fuente nos será útil para poder establecer programas eficientes de formación del capital humano, enfocándonos en sus competencias y habilidades como factores de supervisión y mejora constante para potenciar sus niveles de empleabilidad y desarrollo personal.

Tomando como referencia la evaluación de la casuística presentada en esta investigación contextualizada en el ámbito militar y en los mecanismos que aplican estas unidades para potenciar a su personal y cumpla estrictamente con los requerimientos.

## 1.2 Marco teórico

### 1.2.1 Conceptos relacionados a la Microempresa

Respecto al concepto de **Microempresa** (Torres, 2005) manifiesta:

La Microempresa es la organización económica de hecho, administrada por una o más personas emprendedoras, que tiene objetivos económicos, éticos y sociales. Su capital no supera los USD 100 000 y el número de trabajadores no sobrepasa los 10, incluyendo el dueño. Aplican la autogestión y tienen gran capacidad de adaptarse al medio.

Respecto al concepto de **Mype en el Perú**, la SUNAT establece:

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Esta se rige en el Perú por la Ley MYPE (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa), donde se establece que el número total de trabajadores de una microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.

Respecto al concepto de importancia de una **Microempresa**, la ONU indica:

Son los responsables de una generación de empleo e ingresos importantes en todo el mundo, es decir, son un factor clave en la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo, ya que no sólo brindan la oportunidad a personas sin empleo y de bajos recursos puedan generar su propio empleo, sino también que empleen a una gran proporción de trabajadores pertenecientes a los

sectores más vulnerables de la sociedad, como mujeres, jóvenes y personas de hogares desfavorecidos.

Respecto a las **características de una Microempresa**, (Cantos, 2006) especifica que son:

- Actividades de autoempleo
- Máximo de 10 colaboradores
- Un capital de trabajo de hasta 100000 USD que no incluya muebles y vehículos que sean herramientas de trabajo.
- Actividades registradas en una organización gremial micro empresarial.

### 1.2.2 Conceptos relacionados a la Gestión Humana

Respecto al concepto de **Gestión**, (Villamayor & Lamas, 1998) expresan:

Gestionar es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que deseáramos que fueran adoptados de manera participativa y democrática.

Respecto al concepto de **Talento**, (Morales, 2002) lo define como “la aptitud intelectual de los hombres de una organización valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño”.

(Jericó, 2001) lo define: Como aquella gente cuyas capacidades están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización. Asimismo, define al profesional con talento como un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización.

De igual manera (Coffman & Gonzáles Molina, 2002), describen el talento como innato, algo que resalta de los individuos, siempre y cuando se reconozca y utilice, lo que les permite la mejora en toma de decisiones y obtener mejores resultados.

Los 3 autores coinciden al identificar el talento humano como la inteligencia y aptitudes de las personas.

Respecto al concepto de **Gestión de Talento Humano**, (Chiavenato, 2002) menciona:

La 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.

Respecto al concepto de **Administración de Recursos Humanos**, (Dessler & Varela, 2011) sostienen:

La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones de personas de la función gerencial, tales como: reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. Algunas de estas prácticas consisten en:

- Realizar los análisis de puestos
- Planear las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para cada puesto
- Seleccionar a los candidatos para cada puesto
- Aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores
- Evaluar el desempeño
- Administrar los sueldos y los salarios 40

- Proporcionar incentivos y prestaciones
- Comunicar
- Capacitar y desarrollar a los empleados
- Fomentar el compromiso de los colaboradores

Respecto al concepto de **Procesos de Recursos Humanos**, (Sikora, 2014) señala:

Una efectiva implementación de los procesos de recursos humanos, pueden mejorar el performance operacional y financiero de una empresa, esta efectividad se puede lograr incluyendo prácticas como: el uso de test a los empleados, relacionando los incentivos y compensaciones al desenvolvimiento en el trabajo, programas de comunicación formal con los trabajadores, entre otras.

Asimismo, (Klass B., 2010) expresa:

Generalmente se considera que los procesos de recursos humanos y los programas de capital humanos son exclusivos de las grandes empresas y prohibidos para las Mypes por los altos costos que implican; sin embargo, se están dando modelos de outsourcing de los procesos de recursos humanos para las Mypes que están innovando al confiar en los servicios del capital humano tercerizados.

Además, (Cardon, 2004) sostiene que, si bien la mayoría de conocimiento de los temas de recursos humanos son acerca de grandes empresas, también se puede aplicar en las organizaciones pequeñas o emergentes, de manera adaptativa, considerando que en las pequeñas organizaciones no se puede tener el mismo nivel de gestión de personas que se tiene en organizaciones más grandes y más establecidas.

Cabe resaltar que, en estos procesos de adopción de las innovaciones, tanto de recursos humanos como de otras áreas, en las Mypes, desempeña un papel clave la capacidad de innovación y la personalidad de los empresarios que las lideran. (Marcati, 2008)

### **1.2.3 Base teórica de Chiavenato**

En la presente investigación, se utiliza la base teórica expuesta por Idalberto Chiavenato en su libro “Administración de Recursos Humanos” (9na edición), como propuesta para ser adaptada a una metodología de gestión humana que pueden implementar las empresas Mype.

Según menciona (Chiavenato, 2011): “Las organizaciones no funcionan sin colaboradores, y ellos sin la organización”. De tal manera, el gestionar a las personas representa un aspecto de gran importancia para la competitividad organizacional.

Los procesos básicos en la gestión del talento humano, según (Chiavenato, 2011) son los siguientes:

#### **Provisión del Capital Humano:**

Los procesos de provisión se relacionan con el suministro de personas a la organización. Son los procesos responsables de los insumos humanos, y comprenden todas las actividades de investigación de mercado, reclutamiento, selección de personal, y su provisión de las tareas organizacionales. Los procesos de provisión son la entrada de las personas al sistema organizacional. Se trata de abastecer a la organización del talento humano necesario para su funcionamiento.

- *Reclutamiento del personal:* Las organizaciones escogen a las personas que desean tener como colaboradores y las personas escogen a las organizaciones donde quieren trabajar y aplicar sus esfuerzos y competencias. Se divulga en el mercado las oportunidades que la

organización pretende ofrecer a las personas que poseen determinadas características deseadas, atrayendo candidatos para abastecer su proceso selectivo, funciona como un proceso de comunicación.

- *Selección del personal:* Es un sistema de comparación y elección. Por consiguiente, debe apoyarse en algún patrón o criterio para alcanzar cierta validez en la comparación. El patrón de comparación y elección debe formularse a partir de la información sobre el puesto que debe cubrirse y sobre los candidatos que se presentan.

### **Organización y Retención del Capital Humano:**

El proceso de organización de recursos humanos incluye la integración a la organización de los nuevos miembros, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño en el puesto.

No obstante, desde el punto de vista de los recursos humanos, una organización viable es aquella que no sólo capta y emplea sus recursos humanos adecuadamente, sino también que los retiene en la organización. La retención de los recursos humanos exige una serie de cuidados especiales, entre los cuales sobresalen los planes de remuneración económica.

- *Diseño de puestos:* Es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y las relaciones con los demás puestos, con el objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales de su ocupante. Esta es la forma como los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones.

- *Evaluación de desempeño:* Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto específico y de su potencial de desarrollo futuro. El esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que

desempeñará. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.

- *Remuneración:* Es la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico.

### **Desarrollo del Capital Humano:**

Los procesos de desarrollo de recursos humanos incluyen las actividades de capacitación, desarrollo del personal y desarrollo organizacional, todas ellas representan las inversiones de la organización en su personal.

En las organizaciones, las personas sobresalen por ser el único elemento vivo e inteligente, por su carácter eminentemente dinámico y por su increíble potencial de desarrollo. Las personas tienen una enorme capacidad para aprender habilidades, captar información, adquirir conocimientos, modificar actitudes y conductas, así como desarrollar conceptos y abstracciones.

Las organizaciones echan mano de una gran variedad de medios para desarrollar a las personas, agregarles valor y hacer que cada vez cuenten con más aptitudes y habilidades para el trabajo. El aprendizaje es el fundamento de toda esta sección.

- *Capacitación:* La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, así como desarrollo de habilidades y competencias.

- *Desarrollo de personal:* Los procesos para el desarrollo del personal poseen las tendencias siguientes:

- Fuerte enfoque en agregar valor a las personas y a la organización.
- Participación activa de los gerentes.
- Intenta vinculación con la actividad de la empresa.
- Perfeccionamiento personal para mejorar la calidad de vida.
- Confirma preparación de la empresa y de las personas.
- Adaptación de las prácticas de capacitación a las diferencias individuales.

- *Desarrollo organizacional:* El concepto organizaciones se vincula a los conceptos de cambio y capacidad de adaptación al cambio de la organización.

Las organizaciones y quienes trabajan en ellas cambian todo el tiempo. En las organizaciones se establecen nuevos objetivos, mientras que los existentes se revisan y modifican; se crean nuevos departamentos y los antiguos se reestructuran; las personas salen de la organización o cambian de puesto; llegan otras personas; los productos sufren modificaciones profundas; la tecnología avanza inexorablemente. Las personas también se desarrollan, aprenden cosas, modifican su conducta y sus actitudes, desarrollan nuevas motivaciones y enfrentan nuevos desafíos. En las organizaciones, algunos cambios ocurren debido a las oportunidades que surgen, mientras que otros se planean. El término desarrollo se aplica cuando el cambio es intencional y se planea con anticipación.

#### **1.2.4 Limitaciones**

La presente investigación conllevó una serie de diversas limitaciones, que en el progreso de la misma fue necesario enfrentar, las cuales serán descritas a continuación:

La principal limitación la coyuntura actual producto de la pandemia mundial del COVID-19, la cual trae contexto que rodea el desarrollo del presente estudio y trae consigo dificultades

situacionales, viéndose afectados aspectos como las clases y asesorías pertenecientes a la construcción de la tesis, así como la obtención de información; tanto de la literatura y teoría a aplicar, como información propia de la empresa (sean documentos formales o data que se hubiese podido obtener de primera mano en un proceso de observación), teniendo que adaptarse y reducirse todas estas actividades a un marco completamente digital y virtual, significando dificultades de tiempo en la espera de la entrega de la misma.

Por otro lado, en principio se buscaba realizar una investigación cualitativa. Sin embargo, este diseño de estudio demanda contar con una muestra grande para evaluar, o, por el contrario, las pruebas estadísticas no tendrían peso. Y la empresa seleccionada, siendo una Mype, tan sólo cuenta con 8 colaboradores en su totalidad para evaluar, por lo que se decidió cambiar el enfoque a una cualitativa y seleccionar toda la población de la empresa como muestra.

En adición a ello, la pandemia dificultó la comunicación. No se contaban con los datos personales o de contacto de todos los colaboradores para evaluar, por lo que resultó un proceso difícil y arduo de búsqueda, que conllevó tiempo, hasta poder finalmente establecer contacto con todos y solicitarles su máximo apoyo para la aplicación del instrumento, que tuvo que plasmarse en un documento digital, para facilitar su participación y optimizar el tiempo del llenado. Lo cual, se habría deseado que fuese un instrumento que tuviera una interacción más profunda y cercana con ellos, e incluso poder evaluar mediante la observación como instrumento adicional.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la importancia estratégica de la gestión de talento humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuáles son las características de la provisión del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020?
- ¿Cuáles son los planes de organización y retención del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020?
- ¿Cuáles son las actividades del desarrollo del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020?

### **1.4 Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Analizar la importancia estratégica de la gestión de talento humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Describir las características de la provisión del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020.
- Definir los planes de organización y retención del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020.
- Identificar las actividades del plan de desarrollo del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El presente capítulo aborda con detalle los principales aspectos metodológicos de la investigación. La explicación del tipo y diseño seleccionado, el instrumento utilizado y el procedimiento de aplicación y de la recolección de datos. Además de presentar los formatos que respaldan la validez de los instrumentos empleados en la investigación.

### 2.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de *tipo descriptivo*, a fin de reseñar la situación actual de la empresa en estudio y recopilar la información necesaria para el objetivo del mismo. (Tamayo y Tamayo, 2002) señala que dicha investigación “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en presente.”

En relación al alcance del estudio, una investigación es descriptiva cuando busca “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (Hernández Sampieri, 2010)

### 2.2 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación presenta un enfoque *cualitativo no experimental*. Según menciona (Hernández Sampieri, 2010): “Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva.” Y como tal definición describe, el estudio busca

obtener información a partir de la opinión del grupo de colaboradores frente al sistema de gestión de talento humano de la empresa evaluada. Para lo cual se les aplicó un cuestionario de preguntas abiertas respecto a dicha variable.

### **2.3 Población y muestra de la investigación**

La presente investigación considera la selección del total de colaboradores (8 personas) como participantes para realizar el procedimiento de obtención de datos relevantes que apoyen la respuesta a la pregunta de investigación. Según (Tamayo y Tamayo, 2012) “la población es la totalidad de un fenómeno de estudio”, es decir rige bajo la totalidad de individuos con características similares en un determinado lugar y tiempo.

La técnica de muestreo utilizada fue el *muestreo no probabilístico*, que incluye como muestra a toda la población de colaboradores, es decir, 8 personas. Los casos fueron seleccionados por conveniencia, gracias a la proximidad que contaban los investigadores para mantener comunicación con los colaboradores del centro en estudio, pertenecientes al sector Mype. (Otzen & Manterola, 2017) señalan que el método no probabilístico “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.”

#### **2.3.1 Categoría del Estudio**

En la investigación bajo el objetivo general y específicos se delimitó una única categoría lo cual se separa en tres sub-categorías de estudio. La cual la categoría está definida como: Gestión de Talento Humano. A continuación, se presentará una tabla donde facilita la observación de la categoría y sub-categorías.

Tabla 1. Categorías de Estudio

CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍAS
Gestión del Talento Humano	Provisión del Capital Humano Organización y Retención del Capital Humano Desarrollo del Capital Humano

Fuente. Elaboración propia.

### 2.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica utilizada para la recolección de información fue la entrevista. Según (Vargas Jiménez, 2012) “... es tener información de los encuestados sostenida en las percepciones y opiniones [...]”. Lo cual significa una recopilación verbal de información detallada (realizados de manera virtual como consecuencia de la coyuntura global actual).

El tipo de entrevista utilizada fue la entrevista semi-estructurada. (Torruco García, Díaz Bravo, Martínez Hernández, & Varela Ruiz, 2013) afirma: Las entrevistas semiestructuradas presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. (pág. 163)

El instrumento a utilizar es un cuestionario. (García Muñoz, 2003) menciona “... es un instrumento de investigación para la obtención de datos bajo la evaluación de personas” por lo cual comprende un listado de preguntas abiertas con respecto a la variable en cuestión por medir.

### 2.3.3 Validez por juicio de expertos

(Seisdedos, 2004) señala que el grado en que la prueba mide una variable o conjunto de conductas definidas por el investigador se le denomina validez de constructo, y al grado de

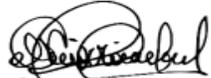
concomitancia (correlación) entre pruebas que apuntan a variables o constructos similares los denomina validez concurrente o validez criterial.

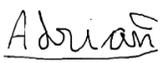
Una vez elaborada el cuestionario de preguntas para la entrevista no estructurada, dicho instrumento fue sometido a la opinión de expertos para determinar su aplicabilidad o no, en función a la evaluación de las preguntas.

Se emitió una carta de presentación, adjunta la definición de la variable en estudio y sus dimensiones, la matriz de operacionalización de la variable y el certificado y matriz de validez a diversos expertos para la revisión y validación del instrumento, contando así con la firma de cuatro profesionales magíster y un doctor, docentes de la Universidad Privada del Norte con amplia experiencia y trayectoria en el campo, dando la aprobación del mismo. La validación de juicio de experto fue un paso relevante para la aplicabilidad de la entrevista lo que permitirá obtener la información oportuna y requerida para la presente investigación.

Los aportes de los expertos para la validación del instrumento incitaron algunos cambios en las preguntas para una mayor coherencia – comprensión, lo que resultó un cuestionario final en cual todos ellos indican como válido, siendo la mayoría de los 5 profesionales expertos en ponderar las preguntas de la entrevista, con el número de validación más alto, concluyendo a una valoración favorable, exigencia obligatoria para proceder a la aplicación de la entrevista a la muestra de la presente investigación.

A continuación, se detallan la información precisa de los expertos en mención.

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE Y APELLIDO	DICTAMEN	FIRMA DEL EXPERTO
Mg.	Sarai Nelly Samán Chingay	Aplicable	 Sarai Nelly Samán Chingay DNI N° 45650843

Mg.	Adrián Colomer Winter	Aplicable.	
Mg.	Lupe Yovani Gallardo Pastor	Aplicable.	 Mg. Lupe. Yovani Gallardo Pastor DNI N° 10217004
Mg.	Mariluz Zea Huamán	Aplicable.	
Dr.	Mauricio Acevedo Carrillo	Aplicable.	

## 2.4 Procedimiento de recolección de datos

Una vez obtenida la validación de los profesionales expertos, se procede a realizar la recolección de información.

Se aplica la encuesta de manera virtual a través de un formulario de Google, y se difunde a los 8 colaboradores de la empresa “Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L.” mediante aplicativos de mensajería por celular y correo electrónico.

### 2.4.1 Organización y análisis de la información: codificación y categorización

La información obtenida de la entrevista fue diseñada para poder responder al problema y objetivo de la investigación. En la entrevista aplicada a la muestra de estudio, fue etiquetada por cada participante con un nombre y número asignado (Ej. E1) para facilitar su ubicación. Lo cual también, se resalta las preguntas dadas durante la entrevista en cursiva, y en las respuestas de los entrevistados redactadas entre comillas.

La estructura del texto de cada entrevista fue organizada teniendo en cuenta las sub-categorías y los indicadores para cada una de ellas. El proceso fue codificado con el fin de seleccionar e

identificar los patrones existentes y llegar a conclusiones validas que den respuesta a la pregunta de investigación.

La codificación trata de poder leer toda la información recogida en la entrevista, identificando la relación de ideas respondidas por los diferentes participantes. Luego, se señalan y asignan un determinado nombre según los conceptos o indicadores para una mayor organización en el análisis de los datos.

La categorización es agrupar la información obtenida de la entrevista ya identificados con los códigos asignados, es decir; filtrar la información concerniente a un tema constante. Para luego, una vez categorizada la información, se procede analizarlos e interpretarlos.

#### **2.4.2 Aspectos éticos de la investigación**

La presente investigación, se rige en aspectos éticos, como el amparar los derechos de propiedad intelectual de los autores, con respecto a las bases teóricas y/o conocimientos que puedan ser utilizados para una mejor y detallada explicación de diversos términos aludidos en la variable estudiada del presente documento. “La propiedad intelectual se refiere con las creaciones de la mente y se rigen bajo la propiedad industrial y derecho de autor”; lo primero, abarca las patentes de invención, marcas etc. Segundo, abarca a la autoría de obras literarias. En las precedentes premisas, se constituye que en el desarrollo de la presente investigación se utiliza bajo contextualización y aplicación de la propiedad intelectual en el escenario organizacional, objeto de estudio del presente documento. Por último, se mantiene en reserva, la identificación de los colaboradores implicados en el desarrollo de la tesis; excepto, aquellos que bajo su previa autorización de identificación.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

El presente capítulo aborda los resultados obtenidos a partir del instrumento de la entrevista aplicada a los trabajadores, respecto a su percepción frente al sistema de gestión de talento humano existente en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. Los resultados se encuentran detallados por subcategoría, por medio de tablas que facilitan su comprensión y, a su vez, sus respectivas interpretaciones.

Tabla 1. Número de participantes y sus puestos laborales dentro del Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L en el periodo 2020

Nº	Puesto Laboral
E 1	Asistente de Planilla
E 2	Asistente Contable
E 3	Asistente Administrativo
E 4	Asistente Contable
E 5	Asistente Contable
E 6	Asistente de Planilla
E 7	Analista de Contable
E 8	Asistente Contable

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados en la entrevista

*Interpretación:* El total de trabajadores que conforman el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L., sin contar al Gerente General, la conforman ocho personas. La tabla 1 permite identificar la variedad de puestos existente dentro de la organización y cuál de ellos es el que predomina más de acuerdo al número de personas que lo ocupan, siendo este el cargo de: Asistente Contable, conformado por cinco personas. Por otro lado, el puesto de Asistente Administrativo es ocupado por una persona, y el cargo de Asistente de Planilla es asumido por dos. Las identidades de los colaboradores se han

mantenido en confidencia, con el propósito de no generar presión respecto a las respuestas que debían brindar. Por ello, están codificados en función a números.

Tabla 2. Análisis de las características de la provisión de capital humano del Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L en el periodo 2020

<b>Provisión de Capital Humano</b>		
<b>Entrevistados</b>	<i>¿Qué características le hicieron sentirse atraído/a para laborar en esta empresa?</i>	<i>¿Cómo fue el proceso de selección cuando ingresó a la organización?</i>
<b>E 1</b>	“El clima laboral”	“Ingrese como practicante en el área de facturas, luego solicitaron mi apoyo en el área de Planilla a través de una entrevista”
<b>E 2</b>	“El buen ambiente laboral y el compañerismo”	“Sólo pasé por una entrevista personal y luego terminé laborando en la empresa”
<b>E 3</b>	“El clima laboral”	“Demoré una semana en entrar a la empresa después de mi entrevista personal”
<b>E 4</b>	“La oportunidad de realizar mis prácticas pre profesionales”	“Me hicieron una entrevista”
<b>E 5</b>	“Mi necesidad de laborar, porque no tenía prácticas pre profesionales”	“Fui, me presenté, pero fueron más preguntas personales y de disponibilidad. Luego de ello, obtuve mi puesto de trabajo”
<b>E 6</b>	“El horario flexible, la remuneración, y sobre todo el clima laboral, además que es una entidad pequeña para poder desempeñarme y poner a prueba mis conocimientos”	“Me entrevistaron, y en la marcha me enseñaron respecto a algunas funciones”
<b>E 7</b>	“El reto de entrar al mundo laboral, dentro de un área y empresa en desarrollo.”	“Entrevista personal y también online, preguntas referentes al puesto”
<b>E 8</b>	“Que el giro de la empresa está orientado a mi carrera y el ambiente laboral de confianza”	“Realizaron una entrevista entre varios postulantes”

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados en la entrevista

*Interpretación:* Dentro de la subcategoría “Provisión de Capital Humano”, existen dos indicadores:

*Reclutamiento y Selección*, los cuales permitieron la correcta elaboración de las preguntas idóneas

para la medición de ambos procesos que realiza la empresa. Para el primero de ellos, los colaboradores señalan que las mayores características que los capturó para su reclutamiento en la empresa fueron: el clima laboral y la realización profesional.

Siendo el primer factor mencionado en 4 personas y el último en 5 personas, incluyendo la otra mitad de entrevistados y uno de ellos que menciona en su entrevista a ambos factores como claves para postular a la organización. Asimismo, dentro de los resultados indicaron otros factores como la flexibilidad de horario y el factor remunerativo. Se sabe que la empresa ofreció a sus colaboradores la oportunidad de realización de prácticas a solicitud de sus colaboradores como apoyo a su carrera profesional.

Finalmente, respecto al indicador de Selección, los resultados demuestran que el total de colaboradores participantes de la entrevista (8 personas) señala que el proceso se realizó mediante una entrevista personal. Lo único que diferencia las respuestas de los colaboradores es las características del proceso de la misma, además de no aportar mayor detalle que una entrevista sencilla y práctica, sin mucho rigor, pues se indica que sólo se realizan preguntas referentes al puesto y sobre disponibilidad del postulante, aspectos importantes, mas no indispensables para detectar a profundidad a los postulantes idóneos.

Tabla 3. Análisis de la organización y retención del capital humano en los trabajadores del Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L en el periodo 2020

<b>Organización y Retención del Capital Humano</b>				
<b>Entrevistados</b>	<i>¿Cómo tuvo el entendimiento de sus funciones generales de su puesto y el de otras áreas? ¿La información fue suficientemente clara?</i>	<i>¿Considera que recibe reconocimiento por parte de su jefe y de sus compañeros por la labor que hace? ¿Por qué?</i>	<i>¿De qué manera recibe retroalimentaciones o feedback respecto a su desempeño laboral?</i>	<i>¿Hay una revisión de remuneraciones en la organización, es decir, un diseño de estructuración remunerativa que valore y compense su trabajo? ¿Qué opina?</i>
<b>E 1</b>	“Sí, hubo una breve explicación antes de ingresar a ocupar el puesto”	“No”	“Mi compañera me brinda su apoyo en todos los temas”	“Por el momento no”
<b>E 2</b>	“Si me brindaron la información adecuada y necesaria”	“En general sí, porque tratamos de apoyarnos para seguir aprendiendo y ayudarnos en lo que hemos cometido algún error”	“Con agradecimientos o comentarios del jefe”	“No”
<b>E 3</b>	“Sí me dieron información”	“Sí, porque trabajamos en equipo”	“No entiendo la pregunta”	“Sí, me pagan bien”
<b>E 4</b>	“Sí”	“Si porque me felicita cada vez que realizó un logro nuevo”	“Con las reuniones de trabajo”	“No”
<b>E 5</b>	“No estuvieron tan claras del todo. Pero aprendí en la marcha.”	No	“Hoy en día en mi puesto de trabajo actual, se hace reuniones a veces y de acuerdo a ello se nos indica qué estamos haciendo bien y que no”	No

E 6	“En la entrevista inicial me indicaron cuales eran mis funciones”	“No mucho, nos esfuerzan para lograr los objetivos, pero no nos reconocen que nos quedamos más tiempo”	“Si fallo, mi jefe de inmediato se comunica conmigo para informármelo y poder mejorar”	“Claro, mi remuneración va acorde con mis funciones”
E 7	“Si lo hicieron”	“Bueno, cada trabajo o requerimiento atendido te impulsa a seguir”	“Reuniones con el jefe”	“No, sería bueno implementarlo ya que sirve como estímulo para mejorar y llegar a tus metas de mes”
E 8	“Si, estuvo muy clara”	“Si, a veces”	“A veces me retroalimenta por teléfono o correo”	“Si, existe una estructura”

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista.

*Interpretación:* Dentro de la subcategoría “Organización y retención de Capital Humano”, existen tres indicadores: *Diseño de puestos*, *Evaluación de Desempeño* y *Remuneración*, los cuales permitieron la correcta elaboración de las preguntas idóneas para la medición de dichos procesos que realiza la empresa.

Se observa que, para el primero de ellos, el total de colaboradores (8 personas) señalan que, efectivamente, sí fueron comunicadas sus funciones, sin mencionarse mucho detalle al respecto, salvo algunos colaboradores que indican que dicha información fue recibida durante la entrevista personal antes de ocupar el puesto (2 personas) o aprendida durante la práctica (1 persona), además de que algunos reconocen no haberla comprendido tan claramente (1 persona) y otros sí, lo que demuestra un mínimo contraste de opiniones.

Por otra parte, frente a la *Evaluación de Desempeño*, existen dos aspectos importantes: El reconocimiento y feedback que la empresa les proporcione a sus colaboradores. De acuerdo al primer aspecto, los resultados muestran que 4 participantes ofrecen una respuesta afirmativa, sin embargo, sólo dos de ellos indica que se le felicita por su trabajo y otro menciona que esto se da a veces, las otras dos respuestas afirmativas indican reconocimiento por trabajo y esfuerzo en equipo,

lo cual refleja que el clima laboral que se mantiene es bueno gracias a las personas, pero no demuestra firmeza en el accionar del Gerente frente al reconocimiento por logros de sus colaboradores.

Referente al feedback, se muestran respuestas muy diversas, evidenciando más de una manera de accionar y no una uniforme. La respuesta más similar observada es de 4 personas indican que esta se realiza mediante reuniones con el jefe, mas no se brinda mayor detalle sobre ello (si es grupal, individual, presencial, etc.). Por otro lado, un participante menciona recibir retroalimentación cuando falla, y otro por vías alternas como teléfono o correo, siendo vías más formales de comunicación. También se muestra que uno de ellos afirma recibirla de sus compañeros, no mencionando al Gerente, y por último una persona indicó no comprender la pregunta.

Finalmente, en cuanto al indicador de *Remuneración*, se establece una pregunta referente a la estructura remunerativa/salarial existente en la empresa, en la que se plasman también opiniones contrastadas. 5 personas afirman que no existe una estructura salarial, siendo sólo uno de ellos quien se explaya recomendando que se establezca. Los otros 3 participantes restantes se dividen en uno que menciona que sí existe, y los otros dos que confunden a la estructura salarial con un buen pago de sueldo, desconociendo que, en realidad, una política de sueldos incluye factores como experiencia y capacidades profesionales, así como otros criterios de fijación de sueldo.

Tabla 4. Análisis del desarrollo de capital humano en los trabajadores del Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L en el periodo 2020

<b>Desarrollo de capital humano</b>				
<b>Entrevistados</b>	<i>¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? De no ser así, ¿cómo es su proceso de aprendizaje? ¿Qué herramientas utiliza?</i>	<i>¿La organización promueve objetivos profesionales y ambiciones que lo ayudan en su desarrollo personal y profesional? ¿Por qué?</i>	<i>¿La empresa cuenta con un programa de desarrollo de habilidades y un plan de carrera? ¿Qué opina?</i>	<i>¿De qué manera la empresa fomenta sus valores y cultura organizacional? ¿Qué recomienda?</i>

E 1	“Sí, hubo capacitaciones y por parte mía también estudio”	“Sí, me enseñó mucho a poderme desenvolver y aprendí muchos temas que desconocía”	“No. Recomiendo que debe hacer líneas de carrera para poder especializarnos en nuestra misma área”	“Cada miembro de la empresa tiene sus valores personales bien planteados”
E 2	“Yo sigo cursos y leo las actualizaciones de las normas y leyes”	“Sí, porque se gana experiencia y ayuda en tu crecimiento personal”	“No”	“Manteniendo el orden jerárquico al momento de resolver problemas”
E 3	“Sí”	“Sí, porque se trabaja en equipo”	“Sí”	“A través de las capacitaciones de funciones”
E 4	“Recibo capacitaciones por parte de mis compañeros”	“Promueve capacidad de desempeñar nuevos rubros en la empresa”	“No como tal, pero te permite realizar más actividades según tu desempeño”	“Tratando de que todo el personal cumpla con valores, por lo menos dentro de la empresa, y con los objetivos de ella”
E 5	“En el área de facturación sí, pero en otras áreas no. Supongo que la falta de organización es la primordial razón por la cual no sabemos capacitar a su personal”	“Sí, te inspiran a ser mejores y a trazarte metas profesionales y a desenvolverte mejor”	“No creo”	“Al momento de atender a los clientes”
E 6	“Me capacitaron para ingresar en la empresa, hace 3 meses, desde allí, no he recibido una capacitación más, mis labores las desempeño en base a mi criterio”	“Sí, promueve el desarrollo profesional, ya que de esta forma genera la motivación de seguir progresando siempre y cuando cumplamos con los objetivos establecidos y los indicadores”	“No, no cuenta. Recomendaría un programa de habilidades blandas”	“Fomenta la integración y compromiso del equipo, para desarrollar una mayor productividad con un buen ambiente laboral”
E 7	“Sí, cada cierto tiempo te enseñan algo nuevo, también qué en el mundo de desarrollo uno debe ser autodidacta”	“Sí, ya que te impulsa a desarrollar experiencia en tu carrera”	“No sé si cuenta con un programa, pero si eres practicante y eres bueno, pueden contratarte bajo jornada normal”	“En estos momentos se ve que el clima laboral es bueno en la empresa y eso es bueno para el trabajo en equipo.”
E 8	“Si, siempre”	“Sí, porque necesitan que se proyecten a futuro”	“No, debe incluirse ya que es un atractivo que”	“De ninguna forma, la empresa fomenta que las horas de”

siendo mejores  
empleados”

motivará al  
empleado a  
conseguir sus  
objetivos”

trabajo son sagradas  
al igual que los días  
libres, recomendaría  
que se realizarán  
más actividades para  
compartir”

---

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista.

*Interpretación:* Dentro de la subcategoría “Desarrollo del Capital Humano”, existen tres indicadores: *Capacitación*, *Desarrollo personal* y *Desarrollo organizacional*, los cuales permitieron la correcta elaboración de las preguntas idóneas para la medición de dichos procesos que realiza la empresa.

En lo que corresponde a las *capacitaciones*, el total de colaboradores manifiesta recibir capacitaciones, lo que no es similar en sus respuestas es la forma en que esta es brindada hacia ellos, estableciendo la división de características a continuación en dos grupos. 6 colaboradores mencionan recibir capacitación por parte de la empresa, tres de ellos son respuestas muy cortas de un “sí”, un “sí siempre” o “sí a veces”, pero son dos de ellos los que indicaron dos detalles interesantes frente al proceso de capacitación que brinda la empresa, mencionando que esta se dio en una sola área y en otra no, o que sólo se realizó un periodo de tiempo y después no volvió a suceder. Y son 3 colaboradores los que establecen que se capacitan de forma independiente, manteniéndose en constante aprendizaje y actualización por cuenta propia (son autodidactas) o que la reciben por sus propios compañeros. Todo ello demuestra una inconsistencia en el proceso de aprendizaje que se le brinda a sus colaboradores.

Con respecto al indicador de *Desarrollo personal*, el total de colaboradores mantienen una respuesta positiva, indicando que la organización si apoya este factor, no indicando específicamente una sola manera, pues se atribuyen factores como el trabajo duro, el establecimiento de metas, el impulso como profesionales, tanto en experiencia, como en

habilidades de desenvolvimiento, además de mencionarse por una persona también el trabajo en equipo. Por otro lado, se cuestionó respecto a la existencia de un programa de desarrollo de habilidades blandas, de los cuales 7 colaboradores en su mayoría respondieron que no, pero que se desarrollaban en base a la mejora de su desempeño individual realizando más actividades propias de sus funciones, y sólo 1 persona que mencionó que sí existe, sin detallar más al respecto.

Por último, frente al indicador de *Desarrollo organizacional*, se consideran los valores y cultura de la empresa, 7 personas manifestaron perspectivas muy diversas al respecto. Mientras que unos aseguran que los valores están bien cimentados en cada trabajador individualmente, otros mencionan que los valores y la cultura se refleja en el respeto de los procesos para atender problemas (dentro de la línea jerárquica existente), así como también en dentro de las funciones que desempeñan y en los momentos de atención a los clientes. A su vez que se fomenta los valores a través de la integración y compromiso por parte de todo el equipo de trabajo. **Sólo 1 colaborador** indica que no se fomenta de ninguna manera, que recomienda realizar más actividades de integración para lograrlo.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

El presente capítulo aborda las discusiones de los resultados descritos anteriormente, realizando una comparativa de los mismos con los resultados y el aporte de los antecedentes de la investigación y el reforzamiento teórico en función a las bases y la literatura revisada para el desarrollo del estudio.

### 4.1 Discusión

Según el objetivo general: “Analizar la importancia estratégica de la gestión de talento humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020”, los resultados obtenidos evidencian que, a pesar que la empresa carezca de una formalizada gestión de talento humano, que no presenta políticas y/o procesos con documentación oficial, se reflejaron aspectos favorables como la comunicación dinámica, la responsabilidad y el buen clima laboral existente. Se concuerda con lo sostenido por (Serrano Chicana & Gonzáles Nieves, 2015) en su investigación: un adecuado manejo del talento humano otorgará un mejor desempeño, tanto para los colaboradores, como también para la organización en general. No obstante, el aporte de la presente investigación ofrece una perspectiva distinta sobre el manejo del talento humano, demostrando e invitando a reflexionar sobre la posibilidad de la existencia de una correcta gestión humana, sin encontrarse documentada oficialmente, sólo poniendo en práctica las acciones adecuadas, alineadas con los objetivos y necesidades organizacionales, sobre todo en empresas Mype, quienes son las que mayormente no presentan documentos o manuales administrativos.

Según el objetivo específico 1: “Describir las características de la provisión del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020”, los colaboradores

señalan como factores que más valoraron para postular e ingresar a la empresa: el clima laboral y realización profesional, entre otros como flexibilidades de horario y la remuneración. Además de que todos coincidieron en resaltar un aspecto en común durante su proceso de selección: la entrevista personal. Aspectos que concuerdan con los expuestos por (Ormeño Guzmán, 2017), quien sostiene la importancia de la adaptación de prácticas de gestión de talento humano en las organizaciones estudiadas, las cuales promueven el clima organizacional, la flexibilidad laboral, e incluso la modalidad home office, como estrategias principales de atracción y retención de talento humano, debiendo canalizarse en políticas de selección, desarrollo profesional y compensaciones, lo cual se encuentra en sintonía con los resultados obtenidos, evidenciando que la empresa estudiada en la presente investigación efectivamente cuenta con dichas características, resultando la más predominante el clima laboral, como atractivo principal en la provisión del capital humano de la misma. Aportando como información referencial para las organizaciones respecto a los factores más predominantes y valorados por postulantes y colaboradores, los cuales, al ser más desarrollados, significarán mejores y más exitosos procesos de reclutamiento y selección, al ser factores con mucho valor y fuerza de atracción para talentos externos.

Asimismo, los resultados presentan similitud con lo investigado por el autor (Galarza Pérez, 2016), quien en su investigación también describe la carencia de políticas documentadas para desarrollar procesos, tales como los de reclutamiento, generando que se desarrollen de manera técnica, simple y con criterios de selección muy subjetivos. Lo cual mantiene relación con lo presentado en la investigación, debido a que la empresa en estudio tampoco presenta documentos oficiales que ayuden al desarrollo de los planes de la provisión del capital humano. Dicha fuente aportará como base para concientizar a las organizaciones, sobre todo empresas Mype, a desarrollar eficientes procesos de reclutamiento y selección y documentar todos sus procesos en manuales

oficiales como guía principal para lograr buenos resultados en la aplicación de dichos procesos de captación de talento.

Según el objetivo específico 2: “Definir los planes de organización y retención del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020”, los resultados reflejan que los colaboradores sí fueron informados, al ingresar a laborar, sobre sus funciones a desempeñar en la empresa de manera simple. No obstante, no se refleja información sobre las funciones de otras áreas, además de indicar que esta sólo fue breve o que no se entendió. Respecto al reconocimiento al colaborador, existe un contraste de opiniones entre ellos, ya que sólo algunos mencionan haberla recibido y se especifica que fue por parte de compañeros, mientras que otros indican no haberlos recibido, lo cual evidencia ser un gesto poco notable ni frecuente o equitativo, y de poco peso para quien lo realiza, al no ser impulsado por el superior o no darse de manera regular. Por el contrario del feedback, que se realiza mayoritariamente en reuniones, o cuando ocurre algún inconveniente laboral o fallo, es decir, cuando se presenta un motivo de urgencia o de mejora, lo que refleja que se da mayor importancia y atención a las llamadas de atención por parte de Gerente General. Finalmente, frente a estructuras salariales, se muestra también una discrepancia entre opiniones, mientras unos afirman que sí se efectúa una estructura, otros colaboradores señalan que no y recomiendan que se implemente, lo cual no indica una línea similar de acción o el desconocimiento de los colaboradores frente al concepto de estructuras salariales, pudiendo confundirse esta con la remuneración neta recibida.

Los resultados presentados guardan relación con lo sostenido por (Begazo Ponce de León, Calvo Huaraz, Hayashida Guillén, & Maraví Contreras, 2018) quienes detallan en su estudio que, de igual manera, no se cuenta con documentos formales de gestión con respecto al MOF, sino que los procesos son desarrollados en la práctica y únicamente informados de manera verbal. Esta

similitud entre ambas investigaciones evidencia la carencia de documentación formal en diversas organizaciones, no sólo en Mypes, al no brindarles a su personal manuales descriptivos de puesto en este caso, o a una correcta evaluación de desempeño a través de una revisión clara y transparente de los manuales, pues estos no existen, lo que indica una desventaja para la subcategoría.

Asimismo, presenta similitud con lo expuesto por (Poveda Medina, 2017) quien establece que la carencia de una gestión de talento humano dificulta el desarrollo eficiente de las actividades de la organización y la evaluación de desempeño, muestra la relevancia de una correcta y adecuada gestión de talento humano en ambos aspectos, mostrando un contraste con la presente investigación que estudia una empresa que carece de un modelo de gestión establecido. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados previos, el contar con un Manual de Organización y Funciones, contribuirá al desempeño de los colaboradores desde su ingreso a laborar en la organización, ya que les permitirá conocer todas sus funciones detalladas de antemano, y el recibir reconocimiento y retroalimentación constante de manera uniforme y constructiva, apoyará su bienestar mental y profesional, motivándolo a continuar en un constante estado de aprendizaje.

Según el objetivo específico 3: “Identificar las actividades del plan de desarrollo del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020”, se observa en los resultados que sí se han realizado capacitaciones a los trabajadores. Sin embargo, se evidencia que esta no es constante en el tiempo ni fija en toda la empresa, además que varios colaboradores muestran una capacidad autodidacta, siendo ellos mismos los que se encuentran enfocados en seguir educándose constantemente al margen de la empresa. Por otro lado, se muestra de manera afirmativa que la empresa sí apoya el desarrollo personal de cada trabajador, en el proceso diario laboral, sin embargo, al no existir una línea de carrera como política establecida en la empresa, no

le brinda seguridad a su personal respecto a su crecimiento en la organización. Finalmente, la cultura y los valores organizacionales tampoco han sido comunicados de manera formal, constante y persistente hacia ellos. Por lo que vemos una gestión con buenas intenciones y procedimientos, pero carente de firmeza y políticas establecidas.

Ello contrasta con la información brindada por los autores (Baca Colchado, De La Mata Castañeda, & Quiroz Castillo, 2018) quienes indican que una línea de carrera debe ser compatible con las capacitaciones. La gestión del talento humano debe servir para definir en qué áreas adoptar sistemas de educación e integrar programas de formación y no sólo valerse de las capacitaciones externas de los colaboradores. La investigación presentada contrasta con el antecedente debido a que el objeto de estudio no presenta programas de capacitación, son sólo los mismos colaboradores quienes lo realizan, sin involucramiento de la misma organización. El aporte del autor facilita comprender que programas eficientes de formación del capital humano enfocados en competencias y habilidades pueden potenciar sus niveles profesionales y personales, además de la productividad.

Asimismo, contrasta con lo expuesto por (Flores Villegas, 2016) quien enfatiza la importancia de que las organizaciones diseñen planes de capacitación para sus empleados y que estos sean adaptados a cada modificación realizada en el plan estratégico de la empresa, adoptando nuevas estrategias y fomentando el compromiso de los colaboradores con ellas, pues si sólo se tiene en cuenta la formación y capacitación que ellos realicen por su cuenta, serán conocimientos técnicos valiosos, pero no ajustados estratégicamente a las características y necesidades de la empresa.

## **4.2 Implicancias**

### **4.2.1 Implicancia teórica:**

En cuanto a la implicancia teórica, la presente investigación se realizó, con el soporte de las bases teóricas revisadas, con el propósito de contribuir como una fuente de consulta, con un estudio respecto a la comprensión de la importancia de una eficaz gestión de talento humano como estrategia para el logro de los objetivos organizacionales a través de la implementación de buenas prácticas ajustadas en función a las características y necesidades de organizaciones Mype, de las cuales no siempre se centran los estudios de investigación, tomando como foco principal organizaciones grandes, siendo desfavorable para los emprendedores y su esfuerzo por utilizar información teórica para impulsar sus negocios, además de retener su capital humano y desarrollarlo, para el crecimiento de su empresa.

#### 4.2.2 Implicancia metodológica:

En el aspecto metodológico, la presente investigación aportará en el proceso de mejora de organizaciones de cualquier rubro para evaluar y medir su gestión o departamento de talento humano, pues se podrá tomar como referencia el enfoque cualitativo utilizado y la entrevista aplicada a sus colaboradores, permitiendo conocer una perspectiva más cercana a la opinión y el sentir de los colaboradores participantes respecto a las prácticas de gestión humana que desempeña la empresa, reconociendo los puntos favorables y desfavorables que ayudarán a tomar decisiones para accionar a partir de ello y fortalecer el sistema integrado a uno que realmente retenga, cuide y desarrolle a su personal.

#### 4.2.3 Implicancia práctica:

En el aspecto práctico, la presente investigación servirá para que la empresa en estudio y otras organizaciones Mype, analicen su propias metodologías de gestión del talento humano y se apoyen del presente estudio para conocer la importancia de gestionarla de manera adecuada según el capital humano que posean, y a su vez, comprender las propias necesidades de crecimiento de

sus organizaciones, que sirva como un oportuno estudio de análisis interno y feedback, considerando cambios necesarios para hacerle frente a las exigencias del entorno para el crecimiento y éxito empresarial.

### **Limitaciones**

Finalmente, las limitaciones que presentaron los resultados de la investigación, como se señaló anteriormente, fue en primera instancia la dificultad para la obtención de los mismos. Inicialmente, no se contaba con los datos personales de absolutamente todos los colaboradores de la organización como para establecer el contacto con ellos y solicitar su participación, y dicha situación resultó un factor muy preocupante, siendo imprescindible contar con que todos participaran, ya que conforman nuestra muestra exacta (el 100% de población de la empresa) para que ésta pudiese ser válida y confiable para la investigación. Asimismo, el contexto de coyuntura actual no permitió tampoco reunirse con ellos presencialmente, ni con la empresa, teniendo que coordinar y solicitar todos estos aspectos a través de medios digitales. Dicha acción no nos permitió una conversación más abierta y detallada con ellos, para lograr analizar otros aspectos que hubiesen podido ser brindados incluso haciendo observaciones de comportamiento.

En el presente capítulo, se presentan las conclusiones del estudio, tomando en consideración el problema de investigación planteado; los resultados obtenidos y discusión de los mismos, para formular los hallazgos principales del presente trabajo. Además de presentar las recomendaciones, contribuciones y/o sugerencias para futuras investigaciones.

A continuación, se detallan las conclusiones según los objetivos de la investigación y según la revisión de la literatura.

En base al objetivo general: “Analizar la importancia estratégica de un sistema de gestión de talento humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020” se pudo concluir que, a pesar de que la empresa carece de una formalizada gestión de talento humano, se emplean prácticas y/o procedimientos en base a la propia experiencia y criterios del Gerente General, que han reflejado en los resultados de las entrevistas, puntos buenos a prestar atención, tales como la comunicación dinámica, la responsabilidad frente a sus funciones y el buen clima laboral existente. Lo cual hace reflexionar frente al manejo que puede llegar a tener una Mype frente a su capital humano, incluso sin contarse con políticas y/o documentación oficial. Sin embargo, a pesar de que los efectos actuales sean buenos, con el tiempo podrían llegar a verse afectados, en caso haya que hacerle frente a alguna situación complicada o de inestabilidad, por lo que se considera que tienen mucho potencial para ser reforzados implementándose en una gestión más formal.

En base al objetivo específico 1: “Describir las características de la provisión del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020”, se destaca a la empresa principalmente por un aspecto importante de atracción (reclutamiento) para proveerse de su capital humano: su buen clima laboral y realización profesional. Siendo el factor más característico y valorado entre su personal, el cual, por ser una organización pequeña, significa una oportunidad que favorece un ambiente de cooperación más fácil de adaptarse e integrarse entre sus colaboradores, lo que permite que se siga una fiel cultura de los valores de la empresa. Y que además de ello, aspectos como la oportunidad de realizar prácticas profesionales, un buen salario y beneficios como flexibilidades en el horario, resultan ser factores que reflejan una situación laboral estable, que contribuye también a que las personas deseen laborar ahí. Por otro lado, se reconoce que, si bien es cierto la utilización de métodos como la entrevista personal en los procesos

de selección es una buena opción, la manera en que esta es desarrollada resulta ser bastante simple, lo cual puede terminar no cumpliendo el verdadero propósito de la misma, que es capturar a los postulantes idóneos según los objetivos.

En base al objetivo específico 2: “Indagar los planes de organización y retención del capital humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020” se concluye que, a pesar que las indicaciones en función a las labores de su propio puesto sí son informadas, no se evidencia que se brinde mayor información a los postulantes referente a otras áreas, ni que se reciba en momentos posteriores a la entrevista personal. Por otro lado, se demuestra que el Gerente General no brinda un reconocimiento asertivo y constante hacia sus colaboradores, es una acción que se realiza de manera esporádica o que se realiza sólo entre compañeros, y que las reuniones feedback, sí son expresadas de manera más formal en reuniones o vías más formales e individuales. No se evidencia esa misma formalidad ni prioridad a reuniones de reconocimiento por logros pues no existen. Finalmente, frente a la estructura salarial, se concluye que en la empresa no existe; lo que los colaboradores reconocen como estructura es a su remuneración mensual, más no existe una política salarial que indique los sueldos de cada puesto, así como algún otro tipo de compensación o beneficio monetario en base a criterios definidos.

En base al objetivo específico 3: “Identificar las actividades del plan de desarrollo del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020”, se concluye que, a pesar de que la empresa realice capacitaciones, estas no están desarrolladas en una política fija y obligatoria que se realice de manera frecuente para mantener actualizado a su personal. Sin embargo, se destaca la mentalidad autodidacta de los colaboradores, al observar que, independientemente de recibir capacitaciones, ellos consideran que es importante mantenerse capacitados y actualizados por propia cuenta, con el objetivo de fortalecer su perfil y desarrollo

profesional. Tampoco cuenta con un programa que incluya planes de carrera o ascensos, sólo se ve reflejada la intención de la empresa en el desarrollo de su personal mediante el trabajo en equipo, y su desenvolvimiento desempeñando funciones nuevas, contribuyendo al logro de los objetivos establecidos. Por último, se evidencia que, con respecto a los valores organizacionales, más que significar valores colectivos que representen a la empresa, son más bien un aspecto asumido por cada colaborador como algo personal algo e independiente, es así que la empresa no cuenta con la comunicación clara y formal de los valores y su cultura organizacional.

### **4.3. Recomendaciones**

En función al objetivo general:

En el apartado anterior se mencionó que, las prácticas de gestión de talento humano en el estudio contable Miyashiro E.I.R.L en el periodo 2020, en la actualidad, no son documentadas de manera oficial, limitando la comprensión relevante de la aplicabilidad de la misma, por lo que se recomienda revisar los diferentes procedimientos relacionados a la gestión de talento humano que se desempeñan actualmente en la empresa, elaborar políticas formales y documentarlas de manera detallada y oficial en manuales administrativos tales como el Manual de Organización y Funciones, descriptivos de puesto y guías de selección, que sirvan como orientación de mejora en las prácticas de gestión humana dentro de la organización.

En función al objetivo específico 1:

Se recomienda al gerente general de la empresa el esfuerzo y compromiso por seguir manteniendo el buen clima laboral como una de sus principales fortalezas organizacionales, ofreciendo a sus colaboradores las oportunidades de realización laboral, mantener los beneficios emocionales y salariales como las flexibilidades de horario y buena remuneración con políticas

formales de regularización para la aplicación correcta de las mismas y supervisar cada una de las prácticas señaladas, con el propósito de lograr que se genere un ecosistema amigable entre los colaboradores y que este sea sostenible en el tiempo. Por último, se recomienda rediseñar el sistema de entrevistas laborales, que permitan obtener la información precisa y valiosa para poder mitigar el riesgo de simplicidad en la elección del candidato idóneo.

En función al objetivo específico 2:

En base a lo expuesto, se recomienda la elaboración del Manual de Organización y Funciones o la elaboración de un documento con los descriptivos de puestos que conforman la empresa en general y que estos sean puestos a disposición de los colaboradores como fuente principal de guía e información para ellos, de manera que facilite el conocimiento, la comprensión y el compromiso frente a la totalidad de sus funciones a realizar, además de impulsar la cooperación y comunicación entre todo el personal garantizando más eficazmente el logro de las metas organizacionales. Además, se recomienda la realización de reuniones esporádicas de reconocimiento a algún colaborador en específico o un grupo de colaboradores por retos superados, o los logros alcanzados por parte de la empresa, fomentando el trabajo en equipo, asertividad y el buen clima laboral, además de reconocer el esfuerzo individual y grupal del personal, que apoye su compromiso con la empresa, y mantener las reuniones feedback cuando sean necesarias, ambas tomadas con la misma importancia, haciendo un balance entre aspectos positivos y negativos, para que los colaboradores se sientan igualmente supervisados como felicitados. Por último, se recomienda gestionar una estructura remunerativa bajo una valuación de puestos, en cual transforme las funciones realizadas con respecto a cada puesto para una escala monetaria tan justa con respecto al valor en la empresa, equitativa dentro de la organización y competitiva con respecto a puestos similares en otras empresas del mismo rubro.

En función al objetivo específico 3:

Se recomienda que la organización diseñe un programa formal de capacitaciones objetivas que impulsen el desempeño óptimo de los colaboradores partir de sus competencias técnicas. Por otro lado, la empresa debe establecer una política con perfiles y criterios de ascensos y línea de carrera para su personal, pensando en el futuro de la organización en manos de líderes capaces, que conozcan la empresa y se sigan manteniendo comprometidos con ella, para lo cual se debe supervisar minuciosamente aquellos colaboradores actuales que se encuentren aptos para ascender, sea por formación académica, años de experiencia, o habilidades que merezcan un contrato transparente y seguro frente a un plan de carrera dentro de la organización. Tomando en cuenta los valores como un principio ético propio, siendo evidenciados durante las actividades propias de la empresa y que deben servir de apoyo para seguir impulsando el ambiente laboral cálido. La empresa estudiada carece de una adecuada comunicación de los valores organizacionales, por lo cual se recomienda realizar un programa de integración entre los colaboradores, que a través del ejemplo puedan ser transmitidos los valores que caracterizan con una buena comunicación interna.

## Referencias

Alejo-La Rosa, L. (2014). *Implementación de Procesos de R.R.H.H. en las Mype en el Perú*. Piura: Universidad de Piura.

Baca Colchado, M. B., De La Mata Castañeda, M. M., & Quiroz Castillo, N. F. (2018). *Plan de Gestión de Recursos Humanos para oficiales calificados en Fuerzas Especiales del Ejército del Perú* Universidad de Pacífico, Perú.

Bajaña Sandoya, M. T. (2015). *Gestión Global del talento humano como estrategia corporativa de las empresas multinacionales*. Dialnet.

Begazo Ponce de León, M. G., Calvo Huaraz, V. L., Hayashida Guillén, I., & Maraví Contreras, I. (2018). *Buenas prácticas en la Gestión de Talento en el Sector Construcción*. Pontifica Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Bihani, A., & Dalal, K. (2014). *A review into talent management talent retention and its scope for learning organizations*. International Journal of Knowledge Management and Practices.

Calderón Dávalos, L. M., & Facho Rojas, X. E. (2017). *Gestión del Talento Humano por Competencias, un modelo teórico para el desempeño laboral en el Hotel "Gloria Plaza" de la ciudad de Chiclayo – Región Lambayeque*. Universidad de Lambayeque, Lambayeque, Perú.

Cantos, E. (2006). *Microempresas*. Recuperado de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1555/3/02%20ICA%20190%20CAPITULO%20III%20MARCO%20TE%20C3%93RICO.pdf>

Cardon, MS y Stevens, CE (2004). *Gestión de recursos humanos en pequeñas organizaciones: ¿qué sabemos?* Revisión de la gestión de recursos humanos, 14 (3), 295–323.  
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2004.06.001>

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento*. Bogotá: McGrawhill.

Chiavenato, I. (2007). “*Gestión Del Talento Humano*” (Octava edición ed.). México: McGrawhill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Ciudad de México: Interamericana Editores.

Cieri, H. D., & Bardoel, A. (2010). *Gestión global del equilibrio vida y trabajo en las multinacionales: Un desafío para la integración vertical*.

Coffman, C., & Gonzáles Molina, G. (2002). *ollow this Path: How the world’s greatest organizations drive growth by unleashing human potential*.

Cortez Salazar, J. M., Cueva Aranibar, J. C., Santa Cruz Bravo, G., & Tejada Yépez, C. E. (2019). *Plan estratégico de Gestión del Talento en el Estudio de abogados BAFUR*. Universidad del Pacífico, Perú.

Deloitte. (2018). *Gestión de RRHH en América Latina: Compensaciones salariales, perfiles y retos*.

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Ciudad de México: Pearson Edicación de México.

El Peruano. (28 de abril de 2020). *Apuntalando a las mypes*.

Flores Villegas, N. C. (2016). *Análisis para mejorar la Gestión de Talento Humano en el desempeño laboral de la empresa SIDELCORSA CÍA. LTDA. en la ciudad de Guayaquil en el periodo Junio – Diciembre 2015*. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

Galarza Pérez, A. L. (2016). *Análisis de la Gestión del Talento Humano en las Pymes medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado*. Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.

García Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de Investigación/evaluación*. Almendralejo.

García Salinero, J. (2004). *Estudios Descriptivos. Nure investigación*.

Goyeneche Pérez, S. M. (2017). *Diseño de estrategias de Gestión de Talento Humano para las microempresas del Municipio de Socha*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso, Colombia.

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Perú: McGrawHill.

Jericó, P. (2001).

Katsikea, E., & Morgan, R. (2002). *“Exploring Export Sales Management Practices In Small And Medium Sized Firms Industrial Marketing Management”*. .

Liliana, & Julieth. (2017). *Propuesta para la creación del Departamento de Talento Humano de la empresa Pegamaster TDA. de la Ciudad de Sogamoso*. Sogamoso: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Marcati, A. (2008). *The role of SME entrepreneurs innovativeness and SMEs through the ICT Adoption*.

Morales, G. (2002). *GRH, evolución, conceptos y diferentes perspectivas vistas en la realidad cubana*.

Olivera Tovar, E. (2018). *La Gestión del Talento Humano como instrumento de cambio para la integración de personal en la Agencia Constructores del Banco de Crédito del Perú*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú.

Olivos Rubio, M. (2015). *La entrevista como técnica en la investigación cualitativa*". Ciudad de México: Universidad Autónoma del Estado de México.

Organización de las Naciones Unidas. (27 de junio de 2020). *Apoyar al pequeño negocio ante la crisis del COVID-19*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>

Ormeño Guzmán, G. E. (2017). *La Gestión del Talento en las Pymes de Tecnología*. Universidad de San Andrés, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Chile.

Pérez Reyes, R. (29 de Mayo de 2018). *Agencia Andina*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>

Poveda Medina, E. J. (2017). *Modelo de Gestión de Talento Humano basado en inteligencia emocional para la empresa COMPUEQUIP-DOS*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ambato, Quito, Ecuador.

Seisdedos, N. (2004). *Test de flexibilidad cognitiva*. . Madrid, España.: TEA ediciones.

Serrano Chicana, A. S., & Gonzáles Nieves, D. C. (2015). *Propuesta de mejora de la Gestión de Recursos Humanos, Hotel El Descanso del Inca – Chiclayo, 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Sikora, D. (2014). *Strategic human resource practice implementation: The critical role of line management*.

Tamayo y Tamayo, M. (2002). *El proceso de la Investigación Científica* (Cuarta edición ed.).

México: Limusa S.A.

Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El proceso de Investigación Científica*. Ciudad de México: RED  
TERCER MILENIO.

Toledo Monroy, P. (2015). *Evolución de la Gestión del Talento Humano: "Caso de la institución  
financiera Banco del Austro"*. Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.

Torres, L. (2005). *Características de la Microempresa*. Quito - Ecuador: Impresión Quality.

Torruco García, U., Díaz Bravo, L., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). *La  
entrevista, recurso flexible y dinámico*. Universidad Nacional Autónoma de México., Investigación  
en Educación Médica, México.

Vargas Jiménez, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos.  
*Revista Calidad en la Educación Superior*, 120.

Villamayor, C., & Lamas, E. (1998). *Gestión de la radio comunitaria y ciudadana*. Quito:  
AMARC.

Villaseñor, J. M. (2008). *Gestionar el talento en momentos de desaceleración económica*.

Welch , L., & Luostarinen, R. (1988). *Internationalization: Evolution of a Concept*. Journal of  
General Management.

**Anexos**

**Anexo N°1. Matriz de consistencia**

<b>TÍTULO:</b> Gestión del talento humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020				
<b>AUTOR:</b> Chávez Almeyda, Alexander Gonzalo; Shinno Saavedra, Robertha Lin.				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>CATEGORÍA</b>		
<p>¿Cuál es la importancia estratégica de la gestión de talento humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>* ¿Cuáles son las características de la provisión del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020?</p> <p>* ¿Cuáles son los planes de organización y retención del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020?</p> <p>* ¿Cuáles son las actividades del plan de desarrollo del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020?</p>	<p>Analizar la importancia estratégica de la gestión de talento humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>* Describir las características de la provisión del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020.</p> <p>* Definir los planes de organización y retención del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020.</p> <p>* Identificar las actividades del plan de desarrollo del capital humano en la Mype del estudio contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020.</p>	Gestión de Talento Humano		
		<b>SUB-CATEGORÍAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
		Provisión del capital humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutamiento</li> <li>- Selección</li> </ul>	(1 - 2)
		Organización y retención del Capital humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de puestos</li> <li>- Evaluación de desempeño</li> <li>- Remuneración</li> </ul>	(3 - 6)
Desarrollo del capital humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación</li> <li>- Desarrollo personal</li> <li>- Desarrollo organizacional</li> </ul>	(7 - 10)		

### Anexo N°2. Matriz de operacionalización de la categoría

CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUB CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS
Gestión de Talento Humanos	La gestión del talento es definida como una serie de prácticas y políticas orientadas a detectar sistemáticamente las posiciones críticas que aportan una ventaja competitiva en la organización, así como las acciones que permitan el desarrollo de los altos potenciales, comprometiéndolos para ocupar posiciones clave. En este aspecto el talento involucrará a los diferentes niveles jerárquicos que brinden un valor diferencial para la empresa y no solo al personal directivo. (Bihani & Dalal, 2014)	Provisión de Capital humano	Reclutamiento	1. ¿Qué razones lo hicieron sentirse atraído/a para laborar en esta empresa?
			Selección	2. ¿Cómo desarrolló la empresa el proceso de selección hacia usted?
		Organización y Retención del Capital humano	Diseño de puestos	3. ¿Cómo se le informó a usted las funciones específicas de su puesto y el de otras áreas? ¿La información fue suficientemente clara?
			Evaluación de desempeño	4. ¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y su jefe? ¿Por qué?
				5. ¿De qué manera recibe retroalimentaciones o feedback respecto a su desempeño laboral?
		Remuneración	6. ¿Considera que su remuneración es justa y compensa el trabajo que realiza diariamente?	
		Desarrollo de Capital humano	Capacitación	7. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? De no ser así, ¿cómo es su proceso de aprendizaje? ¿Qué herramientas utiliza?
			Desarrollo personal	8. ¿La organización promueve objetivos profesionales y ambiciones que lo ayudan en su desarrollo personal y profesional? ¿Por qué?
				9. ¿La empresa cuenta con un programa de desarrollo de habilidades y un plan de carrera? ¿Qué recomienda?
		Desarrollo organizacional	10. ¿De qué manera la empresa fomenta sus valores y cultura organizacional? ¿Qué recomienda?	

**Anexo N°3. Cronograma de actividades para el desarrollo de la investigación**

N° orden	ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Selección de la herramienta de investigación	■											
2	Creación de la herramienta de investigación (cuestionario electrónico)	■											
3	Aprobación de la herramienta de investigación		■										
4	Solicitud de permiso a la empresa para la aplicación de la herramienta			■									
5	Aplicación de la herramienta				■								
6	Tabulación de resultados					■							
7	Elaboración de gráficos					■							
8	Análisis y evaluación de resultados						■	■					
9	Formulación de una propuesta de sistema de gestión del talento humano basado en los resultados								■	■			
10	Elaboración de conclusiones y recomendaciones									■	■		
11	Elaboración del Informe Final											■	

## Anexo N°4. FORMATO DE ENTREVISTA A LOS COLABORADORES

### “ANÁLISIS GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MYPES EN EL ESTUDIO CONTABLE MIYASHIRO E.I.R.L EN EL PERIODO 2020”

#### ENTREVISTA

**OBJETIVO:** El objetivo del presente instrumento es conocer su opinión respecto a la gestión de talento humano en la empresa Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. con el fin de obtener información relevante para realizar el análisis de la gestión de talento humano.

**INSTRUCCIONES:** El tratamiento de los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de investigación, por lo que no se facilitarán a ninguna persona u organización ajena a la misma, por ello le pedimos nos indique por favor su opinión respecto a las siguientes interrogantes con total sinceridad.

Su aporte responsable y fidedigno en la calidad de la información brindada es muy valioso para este trabajo de investigación.

#### **Datos personales del entrevistado:**

- Edad:
- Puesto laboral:

#### **FASE 1: Provisión del Capital Humano.**

- ¿Qué características le hicieron sentirse atraído/a para laborar en esta empresa?
- ¿Cómo fue el proceso de selección cuando ingresó a la organización?

#### **FASE 2: Organización y Retención del Capital Humano.**

- ¿Se le brindó un descriptivo de las funciones generales de su puesto y el de otras áreas? ¿La información fue suficientemente clara?
- ¿Considera que recibe reconocimiento por parte de su jefe y de sus compañeros por la labor que realiza? ¿Por qué?
- ¿De qué manera recibe retroalimentaciones o feedback respecto a su desempeño laboral?
- ¿Existe una revisión de remuneraciones en la organización, es decir, una metodología de estructuración remunerativa que valore y compense su trabajo? ¿Qué opina?

#### **FASE 3: Desarrollo del Capital Humano.**

- ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? De no ser así, ¿cómo es su proceso de aprendizaje? ¿Qué herramientas utiliza?
- ¿La organización promueve objetivos profesionales y ambiciones que lo ayudan en su desarrollo personal y profesional? ¿Por qué?
- ¿La empresa cuenta con un programa de desarrollo de habilidades y un plan para realizar línea de carrera? ¿Qué recomendaría?
- ¿De qué manera la empresa fomenta su cultura y valores organizacionales? ¿Qué recomendaría?

### Anexo N°5. Formato de validez del instrumento final

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estamos realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la gestión de recursos humanos. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 10 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

#### Datos Generales:

<b>Nombre y Apellido</b>			
<b>Sexo:</b>	Varón	Mujer	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>			
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>			
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

#### Breve explicación del constructo:

El autor (Chiavenato, 2007) menciona que la gestión de recursos humanos es un “Conjunto de principio y procedimientos que procuran la mejor elección, educación y organización de los servidores de una empresa, su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento a favor de unos y otros.”

**Criterios de calificación:**

**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima. Se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 1), “relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

**b. Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem “No es coherente para evaluar la autoestima” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la autoestima (puntaje 1), “coherente para evaluar la autoestima” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la autoestima (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

**Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS		Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencias
<b>Provisión del Capital Humano</b>														
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>													
1	¿Qué razones lo hicieron sentirse atraído/a para laborar en esta empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	¿Cómo desarrolló la empresa el proceso de selección hacia usted?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Organización y Retención del Capital Humano</b>														
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>													
3	¿Cómo se le informó a usted las funciones específicas de su puesto y el de otras áreas? ¿La información fue suficientemente clara?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y su jefe? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿De qué manera recibe retroalimentaciones o feedback respecto a su desempeño laboral?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	¿Considera que su remuneración es justa y compensa el trabajo que realiza diariamente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Desarrollo del Capital Humano</b>														
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>													
7	¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? De no ser así, ¿cómo es su proceso de aprendizaje? ¿Qué herramientas utiliza?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	¿Se siente conforme en cuanto al trabajo que realiza? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	¿Considera que las funciones que realiza en su puesto lo ayudan a crecer profesionalmente? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	¿De qué manera la empresa fomenta sus valores y cultura organizacional? ¿Qué recomienda?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

\_\_\_\_\_  
Firma del experto

## Anexo N°6. Matriz de validación de instrumento de investigación

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto:
- 1.2. Grado académico y/o título:
- 1.3. Cargo e institución donde labora:
- 1.4. Título de la investigación:
- 1.5. Nombre del instrumento:
- 1.6. Autor del instrumento:
- 1.7. Para obtener el título de:

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.					
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.					
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.					
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.					
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.					
<b>TOTAL - PARCIAL</b>						

### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:

No válido, reformular

De 21 a 30:

No válido, modificar

De 31 a 40:

Validar, mejorar

De 41 a 50:

Válido, aplicar

### OBSERVACIONES:

.....

LUGAR Y FECHA: Lima, 30 de setiembre del 2020

\_\_\_\_\_  
Firma del experto

## Anexo N°7. Validaciones individuales del juicio de expertos

**Experto 1:** Mg. Saraí Nelly Samán Chingay.

### I. DATOS GENERALES

<b>Nombre y Apellido</b>	Saraí Nelly Samán Chingay		
<b>Sexo:</b>	Varón	Mujer (x)	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	6 años		
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister (x)	Doctor
<b>Area de Formación académica</b>	Clínica	Educativa	Social
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Organizacional (x)	Otro:	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años (x)	10 años a más

ITEMS		Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias			
<b>Provisión del Capital Humano</b>														
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>													
1	¿Qué características le hicieron sentirse atraído/a para laborar en esta empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	¿Cómo fue el proceso de selección cuando ingresó a la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Organización y Retención del Capital Humano</b>														
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>													
3	¿Cómo tuvo el entendimiento de sus funciones generales de su puesto y el de otras áreas? ¿La información fue suficientemente clara?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	¿Considera que recibe reconocimiento por parte de su jefe y de sus compañeros por la labor que hace? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿De qué manera recibe retroalimentaciones o feedback respecto a su desempeño laboral?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	¿Hay una revisión de remuneraciones en la organización, es decir, un diseño de estructuración remunerativa que valore y compense su trabajo? ¿Qué opina?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Desarrollo del Capital Humano</b>														
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>													
7	¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? De no ser así, ¿cómo es su proceso de aprendizaje? ¿Qué herramientas utiliza?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	¿La organización promueve objetivos profesionales y ambiciones que lo ayudan en su desarrollo personal y profesional? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	¿La empresa cuenta con un programa de desarrollo de habilidades y un plan de carrera? ¿Qué opina?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	¿De qué manera la empresa fomenta sus valores y cultura organizacional? ¿Qué recomienda?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



Firma del experto

## I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Sarai Nelly Samán Chingay
- 1.2. **Grado académico y/o título:** Magister en Gestión Empresarial del Comercio Exterior
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Universidad Privada del Norte
- 1.4. **Título de la investigación:** "PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MYPES EN EL ESTUDIO CONTABLE MIYASHIRO E.I.R.L EN EL PERIODO 2020"
- 1.5. **Nombre del instrumento:** Entrevista respecto al sistema de gestión del talento humano existente en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L.
- 1.6. **Autor del instrumento:** Chavez Almeyda Alexander Gonzalo y Shinno Saavedra Robertha Lin.
- 1.7. **Para obtener el título de:** Licenciado en Administración.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
<b>TOTAL - PARCIAL</b>		50				

### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

### OBSERVACIONES:

.....

**LUGAR Y FECHA:** Lima, 02 de octubre del 2020



Sarai Nelly Samán Chingay  
DNI N° 45650843

**Experto 2:** Mg. Adrián Colomer Winter.

**I. Datos Generales**

<b>Nombre y Apellido</b>	Adrián Colomer Winter		
<b>Sexo:</b>	Varón	Mujer	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	3 años		
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Emprendimiento (empresa propia)		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

ITEMS		Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias			
<b>Provisión del Capital Humano</b>														
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>													
1	¿Qué razones lo hicieron sentirse atraído/a para laborar en esta empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	¿Cómo desarrolló la empresa el proceso de selección hacia usted?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Organización y Retención del Capital Humano</b>														
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>													
3	¿Cómo se le informó a usted las funciones específicas de su puesto y el de otras áreas? ¿La información fue suficientemente clara?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y su jefe? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿De qué manera recibe retroalimentaciones o feedback respecto a su desempeño laboral?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	¿Considera que su remuneración es justa y compensa el trabajo que realiza diariamente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Desarrollo del Capital Humano</b>														
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>													
7	¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? De no ser así, ¿cómo es su proceso de aprendizaje? ¿Qué herramientas utiliza?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	¿Se siente conforme en cuanto al trabajo que realiza? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	¿Considera que las funciones que realiza en su puesto lo ayudan a crecer profesionalmente? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	¿De qué manera la empresa fomenta sus valores y cultura organizacional? ¿Qué recomienda?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Adrián

**Experto 3:** Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor.

**I. DATOS GENERALES**

<b>Nombre y Apellido</b>	LUPE YOVANI GALLARDO PASTOR		
<b>Sexo:</b>	Varón	Mujer	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	30		
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>			
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

ITEMS		Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencias
<b>Provisión del Capital Humano</b>														
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>													
1	¿Qué características le hicieron sentirse atraído/a para laborar en esta empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	¿Cómo fue el proceso de selección cuando ingresó a la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Organización y Retención del Capital Humano</b>														
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>													
3	¿Cómo tuvo el entendimiento de sus funciones generales de su puesto y el de otras áreas? ¿La información fue suficientemente clara?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Sugiero mejorar: ¿Cómo recibió la información sobre sus funciones generales de su puesto de trabajo y el de otras áreas? ¿Fue suficiente y clara?
4	¿Considera que recibe reconocimiento por parte de su jefe y de sus compañeros por la labor que hace? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿De qué manera recibe retroalimentaciones o feedback respecto a su desempeño laboral?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	¿Hay una revisión de remuneraciones en la organización, es decir, un diseño de estructuración remunerativa que valore y compense su trabajo? ¿Qué opina?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Desarrollo del Capital Humano</b>														
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>													
7	¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? De no ser así, ¿cómo es su proceso de aprendizaje? ¿Qué herramientas utiliza?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	¿La organización promueve objetivos profesionales y ambiciones que lo ayudan en su desarrollo personal y profesional? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Sugiero: ¿La organización cuenta con objetivos de promoción que lo ayudan en su desarrollo personal y profesional? ¿cómo?
9	¿La empresa cuenta con un programa de desarrollo de habilidades y un plan de carrera? ¿Qué opina?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	¿De qué manera la empresa fomenta sus valores y cultura organizacional? ¿Qué recomienda?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



Firma del experto

## I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Lupe Yovani Gallardo Pastor
- 1.2. **Grado académico y/o título:** Magister
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Universidad Privada del Norte
- 1.4. **Título de la investigación:** "PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MYPES EN EL ESTUDIO CONTABLE MIYASHIRO E.I.R.L EN EL PERIODO 2020"
- 1.5. **Nombre del instrumento:** Entrevista respecto al sistema de gestión del talento humano existente en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L.
- 1.6. **Autor del instrumento:** Chavez Almeyda Alexander Gonzalo y Shinno Saavedra Robertha Lin.
- 1.7. **Para obtener el título de:** Licenciado en Administración.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		X			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
<b>TOTAL - PARCIAL</b>		35	12			

### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

**OBSERVACIONES:** Ninguna

**LUGAR Y FECHA:** Lima, 2 de octubre del 2020



**Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor**

**DNI N° 10217004**

**Experto 4:** Mg. Mariluz Zea Huamán.

**I. DATOS GENERALES**

<b>Nombre y Apellido</b>	Mariluz Zea Huamán		
<b>Sexo:</b>	Varón	Mujer	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	16 años		
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Selección de personal, desarrollo organizacional, Gestión del Cambio, transformación digital, cultura organizacional, diseño organizacional.		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más

ITEMS		Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencias
Provisión del Capital Humano														
N°	Ítems													
1	¿Qué razones lo hicieron sentirse atraído/a para laborar en esta empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Para ser mucho más claro, podría decir "factores o elementos o características de la organización", en lugar de "razones..."
2	¿Cómo desarrolló la empresa el proceso de selección hacia usted?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Para que sea más claro podría ser: ¿cómo fue el proceso de selección cuando ingreso a la organización?, o ¿Cuáles son los pasos que siguió para ingresar a la organización?
Organización y Retención del Capital Humano														
N°	Ítems													
3	¿Cómo se le informó a usted, las funciones específicas de su puesto y el de otras áreas? ¿La información fue suficientemente clara?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Para mejorar esta pregunta considero que debe reformularse, si pregunto cómo se le informó, mi foco va a ser el medio de comunicación, y ese no es el objetivo de medición, creo que lo importante es saber si le entregaron un descriptivo de puestos y si fue claro de tal manera que tuvo un claro entendimiento de las funciones y responsabilidades de su puesto. la frase "La información fue suficientemente clara..." debe ser el protagonista.
4	¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y su jefe? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	El tema del reconocimiento es relevante y hay que preguntar pero se recomienda reformular la pregunta, el reconocimiento es una acto de por si positivo, la justicia organizacional es una percepción, la pregunta podría ser: ¿considera que recibe reconocimiento por parte de su jefe y de sus compañeros por la labor que hace?
5	¿De qué manera recibe retroalimentaciones o feedback respecto a su desempeño laboral?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	¿Considera que su remuneración es justa y compensa el trabajo que realiza diariamente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Esta pregunta es muy polémica, porque las personas por lo general consideran que su remuneración es inferior a lo que hacen, si esto fuera una encuesta de clima donde se mide percepción, opinión, podría ser, pero si quiero saber como se da, y hacer un diagnóstico sobre las remuneraciones, preguntaría más si hay una revisión de remuneraciones en la



**Experto 5: Mauricio Acevedo Carrillo**

**I. Datos Generales**

<b>Nombre y Apellido</b>	Mauricio Acevedo Carrillo		
<b>Sexo:</b>	<b>Varón</b>	Mujer	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>			
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister	<b>Doctor</b>
<b>Área de Formación académica</b>	Clínica	<b>Educativa</b>	Social
	Organizacional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Doctor en Ciencias de la Educación.		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	<b>10 años a mas</b>

ITEMS		Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias			
<b>Provisión del Capital Humano</b>														
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>													
1	¿Qué razones lo hicieron sentirse atraído/a para laborar en esta empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	¿Cómo desarrolló la empresa el proceso de selección hacia usted?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Organización y Retención del Capital Humano</b>														
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>													
3	¿Cómo se le informó a usted las funciones específicas de su puesto y el de otras áreas? ¿La información fue suficientemente clara?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y su jefe? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿De qué manera recibe retroalimentaciones o feedback respecto a su desempeño laboral?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	¿Considera que su remuneración es justa y compensa el trabajo que realiza diariamente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Desarrollo del Capital Humano</b>														
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>													
7	¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? De no ser así, ¿cómo es su proceso de aprendizaje? ¿Qué herramientas utiliza?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	¿Se siente conforme en cuanto al trabajo que realiza? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	¿Considera que las funciones que realiza en su puesto lo ayudan a crecer profesionalmente? ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	¿De qué manera la empresa fomenta sus valores y cultura organizacional? ¿Qué recomienda?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Dr. Mauricio Acevedo Carrillo
- 1.2. GRADO ACADÉMICO Y/O TITULO: Doctor en Ciencias de la Educación
- 1.3. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Privada del Norte.
- 1.4. TITULO DE LA DE INVESTIGACIÓN: Propuesta de un sistema de gestión de talento humano para Mypes en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L en el periodo 2020
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Instrumento de recolección de datos.
- 1.6. AUTOR DEL INSTRUMENTO:  
Alexander Gonzalo Chávez Almeyda - Robertha Lin Shinno Saavedra
- 1.7. PARA OBTENER EL TITULO DE: Licenciado en Administración.

**II. ASPECTOS DE VALIDACION**

INDICADORES DE VALIDACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	✓				
2. Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica	✓				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	✓				
4. Organización	Existe una organización lógica	✓				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	✓				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	✓				
7. Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	✓				
8. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos	✓				
9. Conveniencia	Adecuado para resolver el problema	✓				
10. Metodología	Cumple con los procedimientos adecuados	✓				
TOTAL - PARCIAL						

Puntuación:

De 10 – 20  No válido, reformular

De 21 – 30  No válido, modificar

De 31 – 40  Válido, mejorar

De 41 – 50  Válido, aplicar

Observaciones: Aplicación

inmediata.....



Lugar y fecha: Carabayllo, setiembre 2020.

Firma del Experto:

### Anexo N°8. Método AQP y CCA para la formulación del título de investigación

*Figura 1. Método AQP.*



Fuente: Elaboración propia.

*Figura 2. Método CCA*



Fuente: Elaboración propia.

**Anexo N°9. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE NOMBRE DE USO DE LA EMPRESA**

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL	
---	---

Yo Juan Taro Miyashiro Torres, identificado con DNI N° 08010296, en mi calidad de Gerente General, del área de Gerencia General, de la empresa/institución Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L., con R.U.C. N° 20124292159, ubicada en la ciudad de Lima,

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor Alexander Gonzalo Chávez Almeyda, identificado con DNI N° 75427483, y a la señorita Robertha Lin Shinno Saavedra, identificada con DNI N° 75502073, egresado/bachiller de la carrera de Administración de empresas, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Uso de nombre de la empresa, con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller (X) o Tesis (X) o Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) para optar al grado de Bachiller (X) o el Título Profesional (X).

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- (X) Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)
- ( ) Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
- ( ) Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

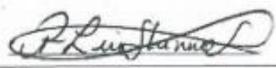
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

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

  
 Firma y sello del Representante Legal  
 DNI: 08010296
 

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

  
 Alexander Gonzalo Chávez Almeyda  
 DNI: 75427483

  
 Robertha Lin Shinno Saavedra  
 DNI: 75502073

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019				

**Ficha RUC de la empresa:**

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

Página 1 de 2



**FICHA RUC : 20124292159**  
**ESTUDIO CONTABLE MIYASHIRO EIR LTDA**  
Número de Transacción : 425803740  
CIR - Constancia de Información Registrada

Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/04/2018  
Mediante Resolución N° 0230050218875

**Información General del Contribuyente**

**Apellidos y Nombres ó Razón Social** : ESTUDIO CONTABLE MIYASHIRO EIR LTDA  
**Tipo de Contribuyente** : 07-EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA  
**Fecha de Inscripción** : 30/04/1993  
**Fecha de Inicio de Actividades** : 18/02/1993  
**Estado del Contribuyente** : ACTIVO  
**Dependencia SUNAT** : 0023 - INTENDENCIA LIMA  
**Condición del Domicilio Fiscal** : HABIDO  
**Emisor electrónico desde** : -  
**Comprobantes electrónicos** : -

**Datos del Contribuyente**

**Nombre Comercial** : ESCOMI EIR LTDA  
**Tipo de Representación** : -  
**Actividad Económica Principal** : 6920 - ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD, TENEDURÍA DE LIBROS Y AUDITORÍA; CONSULTORÍA FISCAL  
**Actividad Económica Secundaria 1** : -  
**Actividad Económica Secundaria 2** : -  
**Sistema Emisión Comprobantes de Pago** : MANUAL  
**Sistema de Contabilidad** : MANUAL/COMPUTARIZADO  
**Código de Profesión / Oficio** : -  
**Actividad de Comercio Exterior** : **SIN ACTIVIDAD**  
**Número Fax** : 0  
**Teléfono Fijo 1** : 1 - 3365664  
**Teléfono Fijo 2** : -  
**Teléfono Móvil 1** : 1 - 991661944  
**Teléfono Móvil 2** : -  
**Correo Electrónico 1** : escomi\_asesoria@hotmail.com  
**Correo Electrónico 2** : escomi.eirl@outlook.com

**Domicilio Fiscal**

**Actividad Economica** : 6920 - ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD, TENEDURÍA DE LIBROS Y AUDITORÍA; CONSULTORÍA FISCAL  
**Departamento** : LIMA  
**Provincia** : LIMA  
**Distrito** : LIMA  
**Tipo y Nombre Zona** : URB. ELIO  
**Tipo y Nombre Vía** : CAL. LEONARDO ARRIETA  
**Nro** : 1530  
**Km** : -  
**Mz** : -  
**Lote** : -  
**Dpto** : -  
**Interior** : -  
**Otras Referencias** : -  
**Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal** : OTROS.

**Datos de la Empresa**

**Fecha Inscripción RR.PP** : 28/09/1993  
**Número de Partida Registral** : 01497413  
**Tomo/Ficha** : -  
**Folio** : -  
**Asiento** : -  
**Origen del Capital** : NACIONAL  
**Pais de Origen del Capital** : -

**Registro de Tributos Afectos**

Tributo	Afecto desde	Exoneración
---------	--------------	-------------

<https://ww1.sunat.gob.pe/ol-ti-itmoddatruc/mruc007Alias>

07/12/2020

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

Página 2 de 2

		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	18/02/1993	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/08/2014	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/1995	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/11/1999	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08010296	MIYASHIRO TORRES JUAN TARO	GRTE	13/04/1954	18/02/1993	-
	<b>Dirección</b>	<b>Ubigeo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo</b>	
		---	---	-	

**Importante**

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT  
Fecha:07/12/2020  
Hora:12:25