

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU  
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE  
LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL  
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES**

**MOZA INFANTE, Daniel  
ROJAS BERRU, Reyes Javier**

**ASESOR**

**MG. MILLAN BAZAN, Cesar Augusto**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANES ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ  
OCTUBRE - 2019**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA DE SEGUROS DEL  
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2018**

**Asesor**

MG. MILLAN BAZAN, Cesar Augusto

**Miembros del jurado**

**MG. VINCES YACILA, Víctor Eduardo** .....  
Presidente

**Lic. SALCEDO CONDOR, Teodoro** .....  
Secretario

**Lic. VASQUEZ QUIÑONEZ, Manuel José** .....  
Vocal

**FECHA: 17 DE JULIO 2019**

**Dedicatoria**

A nuestra familia por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los instantes difíciles, por todo lo que somos como personas, nuestros valores, nuestros principios, nuestra constancia para conseguir nuestros objetivos.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por sus bendiciones en nuestras vidas, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el soporte y fortaleza en momentos de dificultad y agotamiento. A nuestros padres por ser los causantes de nuestros sueños, por creer y confiar en nuestras expectativas.

## Resumen

En la presente tesis, la problemática se expresa: ¿En qué medida, la aplicación Gestión del Talento Humano influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza lima 2018? Para realizar esta investigación se ha considerado a la siguiente hipótesis: La Gestión del Talento Humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. Para Lograr este proyecto se planteó el objetivo que consiste en determinar en qué medida la aplicación de la Gestión del Talento Humano, mediante el análisis corporativo influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. La investigación es básica, de nivel descriptivo; el diseño metodológico no experimental y descriptivo, la población estuvo compuesta por 30 personas y se les realizo 18 preguntas colocadas en un cuestionario para cada personal contratado y no contratado, además el tipo de muestreo fue probabilístico.

Para poder recolectar los datos se utiliza la encuesta, por ende, el instrumento fue el cuestionario. El procesamiento de obtener datos fue de manera ordenada, se registraron manualmente para ser computarizados en Microsoft Excel. Para Tener el rango de confiabilidad se utilizó el método de alfa de Cronbach, siendo esta de un 0.92, calificado con alta. Luego los datos se analizaron y se mostraron en tablas y gráficos para ser comprendidos.

Se concluye que el resultado 0.92, tiene un significado que existe una relación considerada positiva para las variables en estudio, además este nivel de correlación alta el bilateral es  $p = 0.000$  siendo esta menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula y esta es aceptada. Dicho esto, se concluye que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral entre los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

Palabras clave: Gestión talento humano, desempeño laboral, colaboradores administrativos.

## Abstract

In this thesis, the problem is expressed: To what extent, the Human Talent Management application influences the Labor Performance of the administrative collaborators of the insurance office of the National Hospital Arzobispo Loayza Lima 2018? In order to carry out this research, the following hypothesis has been considered: Human Talent Management influences the work performance of the administrative collaborators of the insurance office of the National Hospital Arzobispo Loayza Lima 2018. To achieve this project, the objective that consisted of determine the extent to which the application of Human Talent Management, through corporate analysis, influences the work performance of administrative employees of the insurance office of the Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. The research is basic, descriptive level; the non-experimental and descriptive methodological design, the population was composed of 30 people and 18 questions were placed on a questionnaire for each staff hired and not hired, and the type of sampling was probabilistic.

In order to collect the data, the survey is used, therefore, the instrument was the questionnaire. The processing of obtaining data was in an orderly manner, they were registered manually to be computerized in Microsoft Excel. To determine the reliability range, the Cronbach's Alpha method was used, this being 0.92, qualified as high. Then the data was analyzed and shown in tables and graphs to be understood.

It is concluded that the result of 0.92, has a meaning that there is a relationship considered positive for the variables under study, in addition this level of high correlation the bilateral is  $p = 0.000$  being this less than 0.05 rejecting the null hypothesis and this is accepted. Having said this, it is concluded that there is a significant relationship between the management of human talent and work performance among the administrative collaborators of the insurance office of the Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

Palabras clave: Human talent management, job performance, administrative collaborators.

## Tabla de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Abstracta.....	vi
Lista de Tablas.....	x
Lista de figuras .....	xi
Introducción.....	1
Capítulo I: Problema de la Investigación .....	3
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2 Planteamiento del Problema .....	7
1.2.1 Problema general .....	7
1.2.2 Problemas específicos .....	7
1.3 Objetivos de la Investigación .....	7
1.3.1 Objetivo general .....	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	8
1.5 Limitaciones .....	10
Capítulo II: Marco Teórico.....	11
2.1 Antecedentes.....	11
2.1.1 Internacionales.....	11
2.1.2 Nacionales .....	16
2.2 Bases Teóricas .....	21
2.2.1 Gestión del talento humano .....	21
2.2.1.1 Definición gestión del talento humano.....	21
2.2.1.2 Importancia gestión del talento humano .....	21
2.2.1.3 Objetivos gestión del talento humano .....	22
2.2.1.4 Factores gestión del talento humano .....	23
2.2.1.5 Elementos gestión del talento humano .....	23
2.2.1.6 Funciones gestión del talento humano .....	24
2.2.1.7 Características gestión del talento humano .....	25
2.2.1.8 Ámbito gestión del talento humano.....	26

2.2.1.9	Proceso gestión del talento humano .....	27
2.2.1.10	Seguridad social desde gestión del talento humano .....	27
2.2.1.11	Igualdad de oportunidad desde gestión del talento humano.....	28
2.2.1.12	La inclusión de discapacitados desde gestión del talento humano.....	29
2.2.1.13	Capacitación desde la gestión del talento humano .....	30
2.2.2	Desempeño Laboral.....	31
2.2.2.1	Definición del desempeño laboral .....	31
2.2.2.2	Importancia del desempeño laboral.....	32
2.2.2.3	Objetivos del desempeño laboral.....	32
2.2.2.4	Factores del desempeño laboral .....	33
2.2.2.5	Elementos del desempeño laboral .....	34
2.2.2.6	Funciones del desempeño laboral.....	35
2.2.2.7	Características del desempeño laboral.....	36
2.2.2.8	Ámbitos del desempeño laboral .....	37
2.2.2.9	Procesos del desempeño laboral .....	38
2.2.2.10	El desempeño laboral como producto de capacidades .....	38
2.2.2.11	Eficiencia y eficacia como producto del desempeño laboral .....	39
2.2.2.12	Igualdad de oportunidad desde el desempeño laboral .....	40
2.2.2.13	La inclusión de discapacitados desde el desempeño laboral .....	41
2.3	Definición de Términos Básicos.....	42
	Capítulo III: Metodología de la Investigación.....	46
3.1	Enfoque de la Investigación .....	46
3.2	Variables .....	46
	V1. Gestión del Talento Humano .....	46
	V2. Desempeño Laboral .....	46
3.2.1	Operacionalización de las variables .....	46
	Gestión del Talento Humano.....	46
	Desempeño Laboral.....	49
3.3	Hipótesis .....	51
	3.3.1 Hipótesis general .....	51
	3.3.2 Hipótesis específicas .....	51
3.4	Tipo de Investigación .....	51
3.5	Diseño de la Investigación.....	52
3.6	Población y Muestra .....	53



3.6.1 Población .....	53
3.6.2 Muestra .....	53
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	53
Validación y confiabilidad de investigación de juicio del experto: .....	55
Capítulo IV: Resultados .....	58
4.1 Resultados descriptivos .....	58
4.1.1 Tablas de frecuencia de las variables y dimensiones .....	58
4.1.2 Resultados de tablas de contingencia .....	66
4.2 Resultado inferencial .....	70
4.2.1 Contrastación de hipótesis general .....	70
4.2.2 Contrastación de hipótesis específicas .....	71
4.3 Discusión .....	75
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	
Apéndice A: Matriz de consistencia en la Operacionalización de variables	
Apéndice B: Matriz de consistencia de la investigación	
Apéndice C: Matriz de la aplicación del instrumento de la investigación – cuestionario	
Apéndice D: Matriz de respuestas de ítems y sujetos	

## Lista de tablas

Tabla 01. Gestión talento humano .....	58
Tabla 02. Decisiones individuales .....	59
Tabla 03. Comportamientos éticos .....	60
Tabla 04. Estrategias organizacionales.....	61
Tabla 05. Desempeño laboral .....	62
Tabla 06. Función cuantitativa .....	63
Tabla 07. Función cualitativa .....	64
Tabla 08. Eficiencia y eficacia .....	65
Tabla 09. Cruce de variables X: Gestión talento humano vs Y: Desempeño laboral.....	66
Tabla 10. Cruce de dimensiones X1 Decisiones individuales vs Y1 función cuantitativa .	67
Tabla 11. Cruce de dimensiones X2 Comportamientos éticos vs Y2 función cualitativa...	68
Tabla 12. Cruce de dimensiones X3 Estrategias organizacionales vs Y3 eficiencia y eficacia.....	69
Tabla 13. Prueba de chi – cuadrado de la hipótesis general .....	70
Tabla 14. Prueba de chi – cuadrado de la hipótesis específicas 1 .....	71
Tabla 15. Prueba de chi – cuadrado de la hipótesis específicas 2 .....	72
Tabla 16. Prueba de chi – cuadrado de la hipótesis específicas 3 .....	74

## Lista de figuras

Figura 01. Gestión talento humano.....	58
Figura 02. Decisiones individuales.....	59
Figura 03. Comportamientos éticos.....	60
Figura 04. Estrategias organizacionales .....	61
Figura 05. Desempeño laboral .....	62
Figura 06. Función cuantitativa.....	63
Figura 07. Función cualitativa.....	64
Figura 08. Eficiencia y eficacia .....	65
Figura 09. Cruce de variables X: Gestión talento humano vs Y: Desempeño laboral.....	66
Figura 10. Cruce de dimensiones X1 Decisiones individuales vs Y1 función cuantitativa	67
Figura 11. Cruce de dimensiones X2 Comportamientos éticos vs Y2 función cualitativa .	68
Figura 12. Cruce de dimensiones X3 Estrategias organizacionales vs Y3 eficiencia y eficacia.....	69
Figura 13. Prueba de chi – cuadrado de la hipótesis general.....	70
Figura 14. Prueba de chi – cuadrado de la hipótesis específicas 1 .....	71
Figura 15. Prueba de chi – cuadrado de la hipótesis específicas 2.....	72
Figura 16. Prueba de chi – cuadrado de la hipótesis específicas 3 .....	74

## Introducción

En un mundo globalizado gestionar el talento humano, es una de las principales razones en el cual se desarrollan las políticas, capacidades, habilidades, conocimientos y acciones que permiten el buen desempeño laboral de los colaboradores en una organización; se conoce también como un proceso sistemático y periódico para poder calcular de manera cuantitativa y cualitativa el nivel de eficacia y eficiencia de cómo se desarrollan las personas cuando deben dar respuesta a los cambios experimentados en la sociedad y en el tema laboral que varía en aumento de acuerdo al sector empresarial, por lo tanto, la necesidad de ser competitivo, se debe fijar siempre los costos que se ofrece a los clientes y rescatar las ventajas relacionadas con el uso hacia los recursos humanos que gracias a ellos las empresas son reconocidas por su forma de atención, la productividad, el ritmo de los labores y complejidad de los cambios en un cambio constante de información que es de siempre para mejorar. Por esta razón la presente investigación fue motivada por el interés de mejorar el desempeño laboral, ya que cuya importancia radica en la gestión talento humano, porque el personal se involucra directamente en el desarrollo de las actividades de la institución, en los diferentes procesos requeridos, reflejándose en el servicio que satisfagan las exigencias y necesidades requeridas en el mercado laboral, permitiendo plantear mejoras de manera eficiente se maximicen dichas variables en los colaboradores administrativos de la oficina del seguro del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

La presente investigación está focalizada hacia los colaboradores administrativos que laboran en la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, para conocer sus percepciones en decisiones individuales, comportamientos éticos, estrategias organizacionales, funciones cuantitativas, funciones cualitativas, y su eficiencia e eficacia; con el objetivo de ver si la gestión administrativa se está logrando el impacto en beneficio a este grupo de recurso humano.

Es por esta razón se formuló el problema de la investigación, proponiendo una alternativa de solución para la gestión talento del humano y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Se consultaron fuentes bibliográficas de diferentes autores sobre temas en gestión del talento humano y desempeño laboral en gestión administrativa, con el fin de hallar y desarrollar una base teórica sólida con el objetivo de sustentar este estudio; comprueba que estas fuentes, es la solicitud de la gestión del recurso humano en cualquier tipo de organización, con su enfoque hacia una gestión que busque atraer candidatos con una competencia que no solo lleva a un buen desempeño, si no convertirlos en colaboradores estratégicos dentro de una organización.

Su estructura de esta investigación está enfocada en dos partes: la primera en la revisión bibliográfica de autores que abordan la gestión del talento humano y desempeño laboral desde diversos ángulos, la segunda parte de la investigación comprendió en el trabajo de campo, a través del diseño de investigación metodológica no experimental y descriptivo, para aplicar los instrumentos para la recolección de información cuantitativa, teniendo una población y muestra de 30 clientes, con una técnica e instrumento (encuesta y cuestionario) de 18 ítems en un escala de uno al cinco y cada uno teniendo una puntuación para ser procesados en el Microsoft Excel, los resultados fueron analizados dando un nivel de confiabilidad de la investigación alta de 0.92, de acuerdo al alfa de Cronbach y de esta manera se demuestra la gran importancia que tiene la influencia la gestión talento humano en el desempeño laboral. El resultado de la investigación indica que el 0.92 significa que hay una relación considerada como positiva entre las variables, por otro lado, se ha demostrado un nivel alto bilateral de  $P=000$  menor a 0.05 significando que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis general propuesta y la relación significativa para la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

Finalmente, las conclusiones de la investigación interpretan el significado de la apreciación de las personas consultadas en relación a la gestión talento humano y su influencia en el desempeño laboral, por lo tanto en las recomendaciones se enfoca en mejorar y profundizar las decisiones individuales, comportamientos éticos en función a cualidades, manejo de información actualizada sobre temas de desarrollo personal, línea de carrera e integración de conocimientos e incrementar la innovación y así mejorar productividad institucional.

# **Capítulo I**

## **Problema de Investigación**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

Desde el principio organizacionalmente las organizaciones entre públicas o privadas, siempre se han presentado problemas para poder gestionar el talento humano, ya que es primordial para cualquier empresa mantener el desempeño laboral de una manera que satisfaga las necesidades de sus colaboradores. También se le conoce como un proceso sistemático para poder cuantificar y cualificar el nivel de eficacia y eficiencia de las personas permitiendo siendo descritas. Dessler. (2015) menciona que es como un conjunto de decisiones que implica la formulación, ejecución de las políticas y prácticas que produzcan en los trabajadores las habilidades, comportamientos que la empresa necesita para alcanzar sus metas estratégicas. (p.15).

Para conseguir la Gestión del Talento Humano, la empresa debe brindar y estar dispuesto a dar respuesta a los cambios que propongan para las mejoras para el desempeño laboral. El aumento de manejar los costos y la necesidad de ser competitivo, reconocer de manera positiva que se presentan en los recursos humanos, controlar la posibilidad de presentarse problemas en la productividad para poder dar frente antes los cambios sociales, culturales, entre otros. Se debe verificar el funcionamiento en el lugar del trabajo ya que las tendencias para la próxima década, ayudará a medir los resultados y mejorar el nivel óptimo de la realización de actividades propias de la institución.

En definitiva, el talento humano represente el activo más relevante para la organización que incide en el desempeño laboral, a realizar una buena gestión de este recurso, las decisiones que se ejecute funcionen con mejor eficiencia, decencia en metas y objetivos trazados.

Transcurso del tiempo el capital humano desarrolla un factor en el desempeño laboral en la que engloba lo más importante en las organizaciones ya que es un servicio vital, las organizaciones pueden tener las mejores infraestructuras, tecnología moderna, pero aun así no garantiza tener el éxito en este mercado competitivo en el cual los negociantes se desenvuelven; el representante y jefe de cada área comparten sus conocimientos,

habilidades, actitudes y aptitudes, para enseñar y potenciar su capacidad, indistintamente siempre debe suceder así en cualquier organización o institución, de esta manera, su aporte y significación es invaluable. Tosi (2013) indica que la determinación del desempeño laboral se presenta evaluando todo el comportamiento de los trabajadores para luego con los datos que se han obtenido, de tal manera que se sientan motivados. Cuanto mejor sea su atención a la motivación se podrá desempeñar el trabajo de los colaboradores y con ello la productividad mejora. (p.1).

El desempeño laboral las organizaciones requieren de las personas para alcanzar sus objetivos organizacionales que se ha propuesto para cada colaborador, por eso están conformadas en equipos principalmente por personas que buscan o piensan de la misma manera para conocerse sus fortalezas y debilidades permitiendo cumplir funciones. Es por eso potenciar necesariamente ciertas habilidades y/o características mayormente desarrolladas, por medio de capacitaciones, especialidades o cursos que complementen y ayuden a eliminar las debilidades que estén presentes, en el equipo humano, por tanto, que siempre se presente los casos de imposibilidad de apartar a una persona de sus cualidades innatas (talento, creatividad, e innovación), es decir, solo basta conseguir la motivación para que logren ser líderes en sus diferentes actividades que al momento de ejercerlas se cumpla con el éxito lo propuesto por la organización en todo los procesos en la toma de decisiones.

Por consiguiente, analizar el desempeño laboral actualmente en las organizaciones ha cambiado de una manera distinta, ya que a diario surgen cambios que influyen en tomar acciones de manera inmediata, para ello cada actividad debe ser moldeable y no afecta a otras para estar sujeta a cambios. Es por esta razón que muchas empresas destinan capital para los recursos del capital humano, como beneficio obtienen el resultado esperado permitiendo lograr sus metas y objetivos más eficientes.

El Hospital Nacional Arzobispo Loayza, es una organización descentralizado de la Dirección del Ministerio de Salud, también es considerado como uno de los hospitales a nivel nacional con capacidad de atender especialidades médicas y quirúrgicas sin medir la complejidad de las patologías. Todos sus colaboradores de distintas áreas están capacitados para llevar la misión y los logros de los objetivos funcionales propuestos, ya que cuentan con un proceso de atención al paciente de una estructura más integrada formada por aquellos que trabajan en interno de dirección, control, asesoramiento, apoyo y de línea; su fortaleza

en atender estas especialidades mencionadas tienen un enfoque integral para atender casos de recuperación y rehabilitación, sin importar del lugar que venga; controlando la mayoría de estas enfermedades. El hospital ha incorporado nuevos modelos sistémicos para conseguir la mejora continua en el entorno para conseguir los Lineamientos de Política Nacional y del Sector Salud en base a los principales problemas de salud, que, según los últimos estudios, tiene un alto porcentaje de las enfermedades que son degenerativas, crónicas y a la misma vez tienen una tasa de mortalidad alta en materna e infantil.

Lograr conseguir los objetivos del hospital, han permitido calcular la cantidad de individuos en demanda de sus servicios, por esta razón, siempre tienen que estar fortaleciendo el sistema de cuidado epidemiológico y análisis inmediatamente la situación de salud en el hospital mejorando su acceso a vías o procedimientos de asistencia rápida, así como también el uso de medicamentos. A través de ello, ha mejorado el desempeño y conseguido tener el uso potencial de sus colaboradores médicos, consiguiendo que sus pacientes encuentren la expectativa esperada, sin descuidar los materiales, economía y finanzas de la institución.

Con respecto a la gestión del talento humano se observa mejorar la planificación en el desarrollo de políticas administrativas de corto, mediano y largo plazo para no improvisar, mejorar en la distribución de personal colaborador administrativos tanto contratados y no contratados; gestionar la compra de medidas de bioseguridad como (mascarillas) para evitar el contagio de enfermedades infectocontagiosas, a que desarrollan los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza con el fin que desarrollen su labor óptimamente.

En cuanto al desempeño laboral, mejorar la planificación de puesto establece por un tiempo determinado con el fin que se adapta al ritmo de trabajo que hay en dicha área, retraso en los pagos al personal no contratado por lo que se ve una baja autoestima la cual afecta en el desempeño laboral, demasiada carga laboral en ciertas áreas por ende afecta el retraso en la entrega de información en el tiempo indicado y esto afecta en la calidad de vida laboral para lograr un óptimo desarrollo profesional y esto vincula a no tener un ambiente confortable para desarrollar las capacidades intelectuales y administrativas en los colaboradores de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.



Por la presente situación problemática expuesta, se logrado realizar un análisis de la gestión del talento humano y como es que influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, con el propósito de fortalecer sus actividades operativas.



### Funciones del Seguro Integral de Salud (SIS)

Tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con seguro integral de salud.

Está orientado a resolver la problemática de limitado acceso de los servicios de salud de nuestra población objetivo tanto por la existencia de barreras económicas.

Busca mejorar la eficiencia en la asignación de los recursos públicos e implementación del instrumento de identificación del usuario.

Está orientado a la auditoría médica, consumos de pacientes hospitalizados, trámites (SOAT, pacientes fallecidos), liquidar y digitar atenciones de consulta externa.

## **1.2. Planeamiento del Problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿En qué medida, la aplicación Gestión del Talento Humano influye en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿En qué medida las decisiones individuales influyen sobre la función cuantitativa en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018?

1) ¿En qué medida los comportamientos éticos influyen en las funciones cualitativas en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018?

2) ¿En qué medida las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018?

## **1.3. Objetivo de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar, en qué medida la aplicación de la Gestión del Talento Humano, mediante el análisis corporativo influye en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018

### **1.3.2. Objetivo específicos.**

- 1) Determinar en qué medida las decisiones individuales influyen sobre la función cuantitativa en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018
  
- 2) Determinar en qué medida los comportamientos éticos influyen en las funciones cualitativas en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018
  
- 3) Determinar en qué medida las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018

### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

#### **Justificación teórica.**

En la teoría de Chiavenato, gestión del talento humano de la siguiente manera:

Es una actividad que no depende de cómo esta jerarquizada una organización, ni las órdenes y mandatos obligatorios, sino en dar valor a la participación activa de todos los que conforman a la empresa puedan tener en oportunidad. Fomentar nuevas operaciones de cooperatividad entre los jefes de cada área y colaboradores encargados, Es objetivo que debe lograrse para evitarse aquellos enfrentamientos que se frecuentan cuando una organización es jerárquica. El proyecto de investigación propone identificar a una persona como el protagonista principal y aprenda a reconocer sus mejores atributos para desempeñarse en el rol colocado, de esta manera se conocido como un trabajador competente y relacionar con los demás colaboradores que trabajan en base a la gestión; esto permite tener una ventaja competitiva como empresa demostrando que la importancia a la gestión del talento humano no ha sido estática, sino proponer la dinámica de permitir desenvolverse en distintos modelos para que se sientan a gusto en su trabajo, sin descuidar sus labores de producción.

Según la teoría de Carlos Martínez, menciona:

Es el promedio del grado en que cada trabajador demuestra su capacidad de trabajo llegando a cumplir las actividades encomendadas o a cargo y así alcanzar el objetivo que la empresa espera utilizando los recursos necesarios.

En este proyecto de investigación demostramos que el desempeño laboral es un componente fundamental que ayuda a implementar estrategias en la formación integral de las personas mediante procedimientos de acción que permiten tener un fin y poder pulir el perfil en conducta, solución de problemas habituales, efectividad, desarrollo personal, trabajo en equipo, aprender nuevas habilidades y tácticas que son relevantes a logros de los objetivos de una organización.

### **Justificación práctica.**

Sobre la gestión del talento humano en nuestra investigación sugerimos mejorar la planificación en el desarrollo de políticas administrativas de corto, mediano y largo plazo, reformular la manera de adecuar al personal mediante sus habilidades y conocimientos tanto personal contratado y no contratado; gestionar la compra de medidas de bioseguridad como (mascarillas) en su distribución oportuna para evitar el contagio de enfermedades profesionales.

En cuanto al desempeño laboral, desarrollar puestos estables con el fin que se adapta al ritmo de trabajo, desarrollar políticas de motivación, distribución de tareas de acuerdo a sus habilidades y generando autonomía en cada colaborador, esto permitirá el desarrollo de capacidades intelectuales.

### **Justificación metodológica.**

La utilidad de este estudio en cuanto a la metodología es de: Metodológico no experimental y descriptivo simple la cual se aplicara una encuesta de opinión a 30 colaboradores administrativos de la oficina de seguros con 18 preguntas formuladas tanto hombres y mujeres las cuales laboran en el Hospital Nacional Arzobispos Loayza.

### **Importancia de la investigación.**

La importancia de la presente investigación mediante la gestión del talento humano opinamos que el desempeño laboral influye sobre los trabajadores; demostrando que las variables mantienen una relación positiva alta, por lo tanto es importante que la capacitación, información, motivación, reconocimientos, políticas de incentivos, condiciones físicas, autonomía, innovación, enfatizando la que la investigación tendrá éxito si se aplica lo antes mencionado ya que todo este proceso se extiende en la búsqueda sistemática de algo nuevo en el ámbito de conocimiento, Cruz, ( 2014). Afirma. "...investigar es un proceso por el cual se intenta dar respuesta a problemas científicos mediante procedimientos sistemáticos, que incluyen la producción de información válida y confiable." (p1)

### **1.5. Limitaciones.**

La presente investigación se realizó con la participación activa de todos con los que se desarrolló el presente estudio, por lo tanto no se tuvo ninguna limitación en la elaboración de nuestra tesis.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. Internacional.

Llano y Rivera (2015). *Sistema de gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Florícola Agrogana s.a. de la parroquia joseguango bajo provincia de Cotopaxi en el período 2014 – 2015*. Tesis pregrado. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. El autor propone el objetivo que consiste en ejecutar un proyecto para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Florícola AGROGANA S.A, El modo que se realizó la investigación fue cualitativo, ya que su objetivo es tratar de describir las cualidades y crear un concepto que deje en claro la realidad que cursa la empresa, siendo una herramientas útil para entender y saber interpretar los problemas que suscitan dentro del vínculo que se forma en la empresa, logrando encontrar información que detalle las características principales donde hace falta tener un sistema de gestión del talento humano, gracias a ello también se formuló la problemática. Para tener información el investigar propuso tener 120 colaboradores de la empresa Florícola para realizar un cuestionario con una serie de lista de preguntas a cada uno. La información fue suficiente para analizar y proponer una alternativa de solución. Los resultados esperados permitieron determinar que la Florícola no contaba con el procedimiento adecuado para gestionar el talento humano, por tal razón, se da importancia a generar nuevas estructuras en procedimiento para dicha gestión contribuyendo a la eficiencia y mejora de manera continúa el desempeño del equipo de trabajo.

En relación con la investigación que nos antecede determina una relación con nuestra investigación entendiéndose que la gestión talento humano incide en el desempeño laboral generándose un ambiente exitoso que nos va permitir lograr nuestros objetivos institucionales, y por ende corregir e implementar ciertos procesos y/o estructuras que presentan ciertas limitaciones en el buen desarrollo organizacional.

Alarcón (2015). *La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi*. Tesis pregrado. Universidad politécnica estatal del Carchi. Ecuador. El autor crea el siguiente objetivo para su investigación: “las aportaciones que necesitan las personas con discapacidad para aumentar los niveles de desempeño, para así lograr eficiencia en sus actividades laborales, y contribuyan al logro esperado de las institucionales”. Según su estudio en las bases teóricas, identifico las variables que permitieron identificar la problemática y sus alternativas de solución para sus objetivos específicos. El método de la investigación justifico y valido la hipótesis planteada, para ello tuvo que tener a 36 participantes entre discapacitados y directores de unidades como muestra para ser encuestados. El proyecto concluye que el 44.58% de institución públicas no aplican una gestión que este organizada por competencias inclusivas para saber cómo influye el desempeño de los discapacitados por tal razón el proyecto en propuesta para crear un nuevo modelo de gestión del talento humano según los lineamiento y normas técnicas laborales que exigen en Ecuador.

Lo antes expuesto, nos ayuda a visualizar un panorama más amplio, percibir este problema desde una perspectiva humana que es de gran relevancia, esto nos permite en nuestra investigación ver un enfoque que las personas con discapacidad deben contar con igualdad de oportunidades siendo equitativo en todo los aspectos como en uno de ellos el laboral, por el cual se debe tener presente en toda gestión del talento humano y el desempeño laboral, analizando algunos factores en el proceso ellos poseen de discapacidad.

Martínez (2017). *Análisis de la gestión del talento humano basado en políticas y competencias en la distribuidora rubí cía. Ltda.* Tesis de postgrado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede esmeraldas. El tema primordial es realizar la investigación de la gestión del talento humano, que está fundamentado mediante todas las competencias en la distribuidora Rubicia “Ltda.” y las políticas, que esta originado mediante la inconsistencia

que esta presentada mediante el control al personal de la organización. Este método se realizó de manera deductiva, partiéndose con las bases mediante los datos que fueron obtenidos por parte de cada uno de los colaboradores de la organización, para que de esa manera realizar toda la investigación para que se obtenga toda la información de los datos que permita de cierta forma a conocer la consecución de todo el control y las normas y tan también el control de cómo se lleva el área del talento humano.

Este proyecto investigación está desarrollado a través de toda la recaudación de datos primarios, secundarios y terciaria, adjuntándose todas las encuestas de manera física a cada uno de los colaboradores de la organización. Su único objetivo es la de conocer de cerca cómo se ejecuta cada uno de los procesos a través de la aplicación de las herramientas de Ilescas y Zhañay (2015) y varias preguntas de Ramo (2011).

Estando conformada por toda la organización se tomó todo los datos que estuvieron relacionados con la información, cabe señalar que esta organización está compuesta por 20 colaboradores, siendo distribución de la siguiente manera 7 en el área administrativa, 2 en el área de ventas y el gerente propietario.

Con todo los datos obtenidos en este presente trabajo se ha logrado realizar la identificación de que la organización no tiene políticas formales, como el manual de organización de funciones, impidiendo que se ejecuten nuevas tasaciones al acuerdo de su competencia. Se identificó la necesidad de realizar una diagramación de los procedimientos que se deben efectuar para una adecuada ejecución de políticas y competencias, que se ajusten a las necesidades tanto de la empresa como de mercado.

La síntesis de la investigación arriba mencionada nos ayuda gráficamente que la implementación de políticas y el manual de funciones son muy importantes en una organización que definen las líneas generales la deben ser conocidas por todos los trabajadores que integran el recurso humano esto nos permite ver lo indispensable que influye en la gestión del talento humano en el desempeño laboral.

Castro. (2016) *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas*. Tesis postgrado. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. San Luis Potosí, S.L.P. México. El principal objetivo de esta



investigación fue determinar toda la influencia de los valores hacia la motivación laboral l y el desempeño de los colaboradores de las tres organizaciones del rubro metal mecánico, con la ubicación en la ciudad de San Luis Potosí, concretamente de la Zona Industrial. En estas organizaciones los colaboradores son sindicalizados, mediante el personal contratado y los empleados de confianza mediante el outsourcing. Mediante esta investigación se llevó a cabo esta investigación.

Para desarrollar este proyecto de investigación se obtuvieron un muestreo de cien colaboradores de muchas, todas alrededor de 33 años. Este estudio presentado es correlacional y el diseño es trasversal, ya que esta información fue obtenida al mismo tiempo. Estos resultados indican que se mantienen una relación existiendo un buen clima organizacional entre la motivación personal y todos los valores hacia el desempeño y el trabajo. Estos mismos indican que su importancia es que tienen la axiología de las personas, todo esto influye en las motivaciones, actitudes y percepciones teniendo un efecto positivo en el desempeño laboral.

Esta investigación tiene un efecto de vincula en nuestro trabajo y antecede en el desempeño laboral, resaltando que el ser humano es el elemento humano más importante en toda organización, se resalta que todos los colaboradores no solo anhelan una seguridad laboral, de la misma manera buscan oportunidad de crecimiento, retos, reputación, la motivación, todo esto es asociada al sistema cognitivo de cada individuo siendo las personas que conocen entre sí mismas de la misma manera todo lo que los rodea, tomando en cuenta todo los valores que son personales que de cierta forma influyen en todo los social y físico, considerado por toda su estructura fisiológica, experiencias y las necesidades que hará que todo esto conlleve al buen desempeño laboral y al desarrollo del talento humano.

Zans. (2017). *Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Tesis postgrado. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua – Nicaragua. En el estudio trata sobre el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, todo de estudio se hizo para desarrollar enfoque cuantitativo con todas las herramientas de tipo descriptivo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y

funcionarios. Aplicándose una metodología con los instrumentos y necesarios con todos los instrumentos para una correcta investigación, con la única normativa que existe por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Se obtuvieron toda la información menciona que el Clima Organizacional presente en la FAREM, considerado como un optimismo en mayor medida y euforia, del mismo modo con el distanciamiento y la frialdad a menor medida, considera como regularmente como favorable y desfavorable, para de cierta forma mejorar el clima organizacional influenciaría de manera positiva en todo el desempeño laboral de todos los colaboradores de la facultad, considerándose como urgencia motivar a todos los responsables de cada área para alcanzar todos los niveles de los entusiasmos, euforia, y orgullo.

Todo esto se relaciona a la investigación, esto permite potenciar todas las habilidades, motivaciones y el cumplimiento de todos los objetivos y las exigencias, permitiendo afrontar asumiendo todo los desafiantes riesgos calculados, todas las personas que tienen un don de la competencia, están son orientadas con los resultados con las personas que son competentes, que están orientadas a obtener resultados obteniendo datos que son necesarios para minimizar toda la incertidumbre y expresar todas las maneras más adecuadas permitiendo el logro de un buen desempeño organizacional.

Villadiego y Alzate. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics s.a.s. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*. Tesis pregrado. Universidad de Cartagena. Colombia. Esta investigación está encaminada a conocer que existe una relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral entre los trabajadores con el clima organizacional. Se utilizaron preguntas para el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A para la valoración de todos los factores de riesgo psicosocial de la Universidad Pontificia Javeriana, con la cual se identificaron otras variables con gran incidencia en el clima de la empresa. La investigación arrojó que el desempeño laboral no tiene una gran incidencia en el clima, en comparación con otras variables, pero que sí se deben abordar soluciones para aminorar su riesgo. A diferencia de las relaciones interpersonales que sí influyen en gran medida en el clima y las cuales no se encuentran afianzadas entre los colaboradores. Obteniendo toda esta información de la investigación, se pudo determinar que para la aplicación de las recomendaciones es indispensable la participación de los jefes inmediatos y del departamento de Talento Humano.

Este antecedente se vincula con el presente trabajo, que nos permite identificar algunas variables a considerar para aminorar su riesgo ya que todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante, en todos los ámbitos, se necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (amigos, compañeros, colegas de trabajo, etc.). Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento y por ende un crecimiento profesional.

### **2.1.2. Nacionales.**

Inca (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015*. Tesis pregrado. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. El presente trabajo del investigador consistió en realizar la determinación que compara la existencia relación de la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral que existe en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El autor usa un enfoque cuantitativo para poder tener un diseño transaccional unido al correlacional. Para la obtención de datos, se utilizó como técnicas a la encuesta para aplicar una muestra de 104, colaboradores del total de la población de la investigación; este proceso se realiza en los meses de octubre a noviembre del año 2015. El cuestionario se realizó para cada variable. El instrumento adecuado para la técnica es el cuestionario, para ello el autor ha identificado y propuesto 12 preguntas para la variable de gestión del talento humano y 6 preguntas para la variable del desempeño laboral. Las respuestas fueron presentadas para ser medidas en la escala de Likert. Para dar validez y la confiabilidad del instrumento usado en la investigación, se analizó según el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo el resultado del 0,894, para la primera variable y la segunda variable por tanto son fiables y consistentes, en el que se observa un valor de 0,819 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05, por ende, existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

La investigación que antecede guarda relación con nuestra investigación. Entendiéndose que gestión del talento humano es importante para un buen desempeño

laboral gracias a ello los trabajadores debe ser una de las prioridades del día a día en nuestra empresa.

Rojas y, Vílchez (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018*, Tesis postgrado. Universidad Wiener. Lima – Perú. La presente investigación fue realizada por los autores proponiendo el objetivo en la determinación de la relación que existe en la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. El autor empieza el estudio de un enfoque cuantitativo, aplica el tipo de investigación aplicada., considerando el diseño más apropiado del no experimental con un nivel correlacional. Para determinar la población, se tuvo que pedir una solicitud para que los colaboradores del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús participen durante el mes de enero del 2018, la muestra fue de 50 trabajadores que cumplieron con los criterios de inclusión. La técnica que empleo el autor para este proyecto fue la observación, entrevista y la encuesta. Como instrumento, el cuestionario fue el más adecuado y estuvo compuesto con las preguntas para evaluar la variable en estudio. La validación de la metodología fue validada por un documento registrado por un juicio de expertos. El programa SPSS versión 22 y Excel. Fue utilizado para el procesamiento de la información, representando los datos de manera estadística demostrando que existe una relación significativa de  $p=0,000$  entre la variable independiente y dependiente de la investigación.

Por lo tanto, la investigación verifica que la gestión del talento humano guarda relación con nuestra investigación entendiéndose que el desempeño laboral nos permite tener herramientas que pueden establecer nuevas oportunidades para el trabajador dentro de la organización, así estudiar cómo funciona la comunicación dentro de la empresa o, incluso, comprobar en qué grado el empleado se siente parte importante de nuestra organización.

Del Castillo (2016). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016*. Tesis postgrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. El autor empieza a realizar la Investigación para poder analizar qué tipo de relación existe entre toda la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016. Se consideró a la investigación como descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo por los resultados numéricos básicos porque se recogieron los datos periódicamente. La población y la muestra

se consideraron a la misma cantidad de participantes en un total de 82 elegidas de manera aleatoria. El método de la investigación fue el hipotético – deductivo. Se realizaron preguntas con el instrumento del instrumento, este mismo estuvo construido por 20 que evalúan la variable en estudio en una escala de Likert de Siempre, A veces, Nunca. Se en la investigación que los resultados mostraron que un 0.775 dando como resultado a una relación totalmente positiva entre todas las variables, donde se concluye que existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.

La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral, esto nos permite mirar de nuestra óptica la gran importancia e influencia en el desarrollo sostenible dentro de una organización determinando funciones específicas de interés estructural y cumplir con objetivos y metas. El objetivo de ambos estudios es optimizar el buen desempeño laboral con una gestión del talento humano eficiente.

De la Cruz y Huamán (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015*. Tesis pregrado. Universidad Nacional De Huancavelica. Huancavelica – Perú. La investigación se desarrolló en con el propósito de determinar toda la relación que existe entre el desempeño laboral y el clima organizacional en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica, en su momento todo los métodos empleándose en una investigación general (Científico), método deductivo, Correlacional, con diseño de investigación Experimental: Transeccional - Descriptivo – Correlacional, este tipo de análisis que se utilizó fue aplicada, con el único nivel de investigación Correlacional, 32 colaboradores fueron considerados en la modalidad de contrato CAS. Aquí en esta fue determinada con una relación totalmente positiva favoreciendo al clima organizacional, donde significa que el desempeño laboral dentro de la organización influye de una manera positiva para los colaboradores del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral. A toda la institución y a los directivos se les recomienda realizar capacitaciones y gestionar temas en función a todos los temas que han sido facultadas a cada uno de los colaboradores que estos desempeñan sus funciones

adecuadamente, y el resto que son alrededor del 44 %, cumplen medianamente el desempeño.

La investigación que antecede, se caracteriza con nuestro trabajo por comenzar un claro entendimiento cómo mejorar el desempeño laboral del empleado que permita a ver el gran impacto que tienen las mismas para el logro de objetivos a enfocar capacitaciones y adiestramiento que hoy en día, se trata de un enfoque sistemáticamente planeado para adquirir conocimientos, capacidades y actitudes y el talento humano implican lograr el fortalecimiento y la decisión organización de toda la dimensión humana, con el fin de confesar a los diferentes desafíos de globalización.

Burga y Wiese (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. Tesis postgrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú. El autor propone que esta investigación para poder describir como es la motivación y el desempeño laboral del área administrativa en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque. Para iniciar esta investigación se empleó la metodología del paradigma positivista con carácter cuantitativo ya que se tendría que aplicar una encuesta que era considerado para poder tener un resultado transversal descriptivo. Para conseguir información en primer lugar la población se formó por 17 colaboradores administrativo que pertenecen a la empresa frutos Tropicales del Norte S.A. Por la poca cantidad numérica de la población, la muestra es la misma que la población. Para la medición del coeficiente que correlacione a Pearson, aplicada a las variables de estudio que son la motivación y el desempeño laboral, logrando obtener un resultado ( $p < 0.05$ ). Este resultado aprueba la hipótesis, demostrado las variables de motivación y desempeño de los que trabajan en el área administrativa. El autor finaliza con la conclusión que la motivación tiene un carácter favorable entre motivación y desempeño a los colaboradores de la organización que se realiza el proyecto, por lo que permite lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

La investigación que nos antecede se relaciona con la motivación para el logro de objetivos que es impulso que tienen algunos trabajadores para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar metas establecidas. Un caso de ello es cuando para una persona con este impulso desea seguir creciendo y realizar un trabajo de gran calidad. Las personas van en la

tendencia de motivarse por ser competentes y dominar su trabajo, desarrollar nuevas o mejora de habilidades para poder solucionar nuevos retos que se presenten en problemas esforzándose para proponerse en crear ideas innovadoras.

Gallegos (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016*. Tesis postgrado desarrollado en la Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa –Perú. El inicio de este proyecto, el autor propone que el objetivo para conocer en qué consistía el clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Ministerio Publico Gerencia Administrativa del departamento de Arequipa. El caso de estudio del proyecto baso en obtener datos cuantitativos por el diseño correlacional descriptivo. Las variables identificadas según en el tema propuesto de la investigación fueron clima organizacional y desempeño laboral. El instrumento de investigación fue el cuestionario aplicado hacía los servidores y las respuestas fueron colocados en la Escala EDCO y de Likert. Estos datos pasaron por el programa estadístico SPSS, con el que se procesó y comprobaron la aprobación de la hipótesis. La población fue constituida por todos colaboradores, de las diferentes áreas. La relación de las variables de la investigación se identificó y observaron indicadores como calidad de trabajo, iniciativa, capacidad de solución de problemas, al ser el p valor o nivel de significancia inferior a 0.05 (5%). El caso resulto que el clima organizacional presenta un nivel de promedio, los indicadores presentan un nivel de muy bueno. En el caso de los indicadores productividad y capacidad solución de problemas, no existe relación entre la variable y los indicadores.

La investigación que antecede guarda relación con nuestra investigación. Ya que estudió variables que contribuyen a nuestra investigación que son el clima organizacional y desempeño laboral. Los resultados vistos de la existencia en la relación con los indicadores calidad de trabajo, iniciativa, capacidad de solución de problemas entre los equipo de trabajo de la organización se creó una clara enseñanza para la aplicación en una institución que en la actualidad se presentan situaciones en que los profesionales y la forma en que laboral los empleados, se agregan una expresión integral de las personas, como por ejemplo, alguien quien domina un oficio, que posee cualidades humanas que aportan a otras personas capacidades de aprendizaje, hacen que su hacer y su saber logre con el objetivo que se debe desarrollar en la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

## **2.2. Bases teóricas.**

### 2.2.1 Gestión del talento humano.

#### ***2.2.1.1 Definición gestión del talento humano.***

Sobre la Gestión del Talento Humano, Dessler. (2015). Define. “Conjunto de decisiones que implica la formulación, ejecución de las políticas y prácticas que produzcan en los trabajadores las habilidades, comportamientos que la empresa necesita para alcanzar sus metas estratégicas”. (p. 15).

Sobre la importancia en la Gestión del Talento Humano, Pérez (2014), Señala. “Gestión del talento humano son los nuevos escenarios, por los cuales estamos transitando, se pueden identificar tres aspectos que se destacan por su importancia: La globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento”. (p.1).

Vallejos (2016) sostiene que:

Las organizaciones se crean para conseguir la sinergia del esfuerzo de varias personas que trabajan en equipo; se crean distintos modelos para que las personas trabajen en las organizaciones que influyan en la mano de obra que utilizan los colaboradores o asociados. (P.16).

#### ***2.2.1.2 Importancia gestión del talento humano.***

Reyes (2015). Sostiene su importancia:

En que radica en la actualmente la empresa debe dar respuestas a los cambios experimentados en la sociedad en general y del mundo laboral en particular entre los que destacan: Aumento de la competencia y por lo tanto de la necesidad de ser competitivo, los costos y ventajas relacionadas con el uso de los recursos humanos, la crisis de productividad, el aumento del ritmo y complejidad de los cambios sociales, culturales, normativos, demográficos y educacionales, los síntomas de las alteraciones en el funcionamiento de los lugares de trabajo, Las tendencias para la próxima década. (p. 1).



El desarrollo de las capacidades con los propósitos de alcanzar metas en las organizaciones, para lograr un adecuado rendimiento todo el sistema debe funcionar como un engranaje al ser de gran importancia en:

Un sistema de gestión de talento humano permite medir y organizar el desempeño de los colaboradores por medio de capacitación, la retroalimentación y el apoyo, para conseguir una visión clara de las competencias que necesitan aprender o mejorar para alcanzar el éxito personal y organizacional, que es importante que las empresas inviertan tiempo y recursos en desarrollar de manera integral a sus colaboradores. (Pérez, 2016, p. 1).

### ***2.2.1.3 Objetivos gestión del talento humano.***

Los objetivos que se proponen para organizar los recursos humanos tiene el propósito de hacer que las empresas esperen mejores resultados al momento de ejecutar la producción y esta sea como la imagen que los identifique por siempre cumplir con su estrategia de negocio. Todo lo que engloba a esta gestión siempre buscara de mejorar el rendimiento laboral, sin descuidar el bienestar que necesitan los colaboradores para que cumplan las tareas que tienen a cargo. Estos objetivos se puede dividir en:

*Objetivos Explícitos:* Existen cuatro objetivos explícitos fundamentales a alcanzar mediante la gestión eficiente de los recursos humanos: Atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de desarrollar las competencias necesarias de la organización, retener a los empleados deseables, motivar a los empleados para que estos adquieran un compromiso con la empresa y se involucren en ella, ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la empresa.

*Objetivos implícitos:* Existen tipos de objetivos implícitos relacionados con los recursos humanos: Mejora de la productividad, mejora de la calidad de vida en el trabajo, cumplimiento de la normativa y objetivos a largo plazo. (Reyes, 2015, p. 1).

Para Ninatanta y Raymundo (2014). Describe. “Los objetivos es desarrollar que incida en la calidad de vida en el trabajo, se refiere a los aspectos de la experiencia del trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones,

ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas significativas”. (p.7).

#### **2.2.1.4 Factores gestión del talento humano.**

Los factores para el desenvolvimiento y competitividad empresarial, se orientan: (a) el perfil del administrador, (b) vínculos de colaboración, (c) conocimiento del mercado, (d) la innovación, (e) tecnología y gestión administrativa. (Ortiz y Arredondo 2014, p. 1).

Para Curí (2015). Afirma los factores como:

*Planeación de los recursos humanos:* Centra su atención en definir el perfil necesario para el cargo.

*El reclutamiento:* Proceso de recepción y evaluación de candidatos.

*Despidos:* Reducción de personal.

*Selección:* Identificación y elección de personal adecuado.

*Orientación y capacitación:* Posterior a la selección, se orientan a los empleados para que se adapten a la organización y se capacitan para mantener sus habilidades y conocimientos. (p.1).

#### **2.2.1.5 Elementos gestión del talento humano.**

En cuanto a elementos. Stefanu (2016). Afirma como:

*La relación empresarial:* Desde el punto de vista de gestión de los procesos de trabajo. La comunicación interna debe ayudar a que todos y cada uno de los empleados sepan cuál es su cometido, qué función cumplen en el contexto global de la empresa, cuales son los procedimientos que deben seguir, qué funciones y tareas realizan las otras personas de la organización.

*Humanista:* Desde el punto de vista de la motivación de las personas en la empresa. La comunicación interna debe ayudar a los empleados a sentir que se les tiene en cuenta y que son importantes.

*Cultural:* Se trata de trasladar la cultura organizativa a los empleados con el objetivo de que éstos se sientan parte de la organización. La comunicación interna debe

fomentar el sentimiento de pertenencia, la integración en el proyecto común y su implicación.

*Social:* Unido a la anterior, la comunicación interna debe ayudar a trasladar la identidad corporativa. Los empleados deben compartir esta identidad, cuestión que es fundamental ya que es algo que trasladarán al exterior de la empresa en todas y cada una de las relaciones y contactos que establezcan.

*Institucional:* Más allá del personal, la empresa establece relaciones con otras instituciones, con las que se establece una comunicación que ni es interna ni es externa, sino que queda a mitad de ambas y que debe ayudar a consolidar la relación. Los empleados deben ser conocedores de las relaciones institucionales que establece la empresa porque les ayuda a comprender quiénes somos. (p.1).

Todos estos elementos permiten tener un desarrollo equilibrado dentro de una organización lo que nos permite lograr metas y objetivos establecidos dentro de la planificación a corto, mediano y largo plazo.

Existe una variedad de elementos esenciales para que una empresa obtenga un desarrollo óptimo, el elemento preponderante: Pulido (2015). Determina lo siguiente: (a) la integración de los trabajadores con los recursos de trabajo que le ofrece la organización, (b) orientación a la Gestión del ser como Humano y no como trabajador, (c) busca lograr que las personas se sientan y actúen como socios de la organización, (d) participen activamente en un proceso de desarrollo continuo tanto individual como organizacional, (e) protagonistas del cambio y las mejoras. (p13).

#### ***2.2.1.6 Funciones gestión del talento humano.***

Vallejo (2016). Sostiene: Sus funciones principales es elegir, orientar, premiar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos. (p.17).

Las funciones principales de la gestión de talento humano universalmente aceptadas que es importante reconocer los procesos de descripción y valoración de puestos como:

(a) planificación, (b) admisión, (c) capacitación y desarrollo, (d) evaluación del desempeño, (e) auditoría de gestión de talento humano, con el objetivo de beneficiar el desempeño individual y organizacional. (Astudillo, Reinoso y Ortiz, 2017, p. 6).

### ***2.2.1.7 Características gestión del talento humano.***

Las características de una empresa que son consideradas relativamente sostenidas en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. Para Patricia (2016). Sostiene las características en: (a) las experiencias, habilidades y conocimientos de un empleado aplicados en su empresa son patrimonio personal, no patrimonio de la organización. (b) el apoyo de las personas en las organizaciones es voluntario, se debe contar con un gran soporte del personal para lograr los objetivos de la organización. (c) los recursos humanos son intangibles y son reflejados en el desempeño de los empleados en la organización. (d) los recursos humanos pueden ser mejorados a través de la capacitación hacia los empleados. (e) no todos los empleados poseen las mismas capacidades, habilidades y conocimientos, por esta razón los recursos humanos son escasos.

El recurso humano puede ser:

*Demográfico:* Edad, sexo, nivel socioeconómico, estado civil, nivel académico, etc.

*De capacidad:* Habilidades y aptitudes.

*Psicológicas:* Valores, actitudes y personalidad. (p.2).

Según Jhojan (2018). Las características permiten desarrollar una: (a) mantener una actitud activa ante situaciones de problemas, (b) se capaces para poder tener iniciativas y no actuar de manera despistada, (c) capacidad para emprender y hacerse cargo de proyectos y llevarlo a cabo, (d) Educarse en el tiempo que se encuentra en la organización para seguir mejorando su eficiencia en las competencias. (e) capacidades y facultades, (f) crear y proponer nuevas ideas, (g) capacidad para evaluar tanto en el plano individual como en el social en virtud de la acción, (h) realización y cumplimiento. (p. 1).

### 2.2.1.8 *Ámbito gestión del talento humano.*

La riqueza generacional de las empresas, la irrupción tecnológica, la mayor rapidez de los cambios y la nueva relación entre empleado y empleador está provocando cambios disruptivos para afrontar el futuro en el ámbito de la gestión del capital humano de las compañías. De la siguiente manera. Para Francesc. (2016).

*Diseño organizacional:* Crear organizaciones más ágiles y orientadas al cliente.

*Liderazgo:* Es la instauración de un estilo de liderazgo capaz de hacer frente al vertiginoso cambio del escenario empresarial.

*Cultura organizacional:* Que los directivos de encaminen hacia una cultura correcta.

*Compromiso:* La creación de ambientes de trabajo atractivos y la implantación de herramientas que favorezcan la retroalimentación entre plantilla y empresa.

*Aprendizaje:* Formación continua del capital humano a la puesta en marcha de acciones formativas vinculadas a las nuevas tecnologías y los nuevos modelos de aprendizaje.

*Pensamiento de diseño:* Verdaderos indicios de cambio y progreso.

*Análítica del talento:* Predecir las tendencias del capital humano e identificar a los mejores talentos.

*Recursos Humanos Digital:* Adaptarse a las nuevas plataformas digitales, aplicaciones y otras formas de prestar servicios de recursos humanos.

*Coordinación de diferentes contratos:* Integración de los trabajadores a jornada parcial o con contrato de servicios, de manera que esta fuerza laboral incorpore a trabajadores talentosos. (p.1).

El ámbito de las competencias de los colaboradores es importante. Valdez (2013) menciona: Las actitudes positivas y una sana autoestima, pertenecen al grupo de herramientas para lograr nuevas metas del nivel profesional, ya que hace que sean capaces de ser flexibles al cambio y tomar de la mejor actitud los nuevos retos presentados en su largo camino personal y laboral. Estos factores mencionan ayudan a aumentar la calidad del talento de cada uno ofreciendo al mercado laboral y la sociedad que los rodea. (p.1).

### ***2.2.1.9 Proceso gestión del talento humano.***

El hecho de conseguir o retener talentos para la organización es una estrategia sobre todo de las empresas más competitivas y que buscan crecer por medio de los recursos humanos que desempeñan un papel importante en la empresa y aumentan su valor. (Barceló, 2018) afirma:

Una organización con talentos es una empresa más competitiva y dispuesta a enfrentarse a otras situaciones. Como ejes principales. (a) Planificación de Recursos Humanos. (b) Reclutamiento. (c) La incorporación a la empresa. (d) Plan estratégico. (e) Evaluaciones 360 °. (f) Desarrollo del liderazgo. (g) Desarrollo profesional. (h) Programas de reconocimiento. (i) Competencias. (j) Retención. (p.1).

El proceso es un aprendizaje continuo que permite el desarrollo del empleado a nivel personal y profesional. Desarrollando las competencias necesarias en el desempeño de su trabajo para participar y ayudar en el desarrollo y crecimiento de la empresa en el cambiante y competitivo mundo de los negocios actual. (Duran, 2013, p.1).

### ***2.2.1.10 Seguridad social desde gestión del talento humano.***

Marca un papel importante en los últimos diez años con relación al bienestar y desarrollo del personal de las organizaciones, tanto privadas como públicas, cuyos objetivos marcan la pauta para consolidar el bienestar de los trabajadores y el fortalecimiento de las organizaciones, se orienta al desarrollo del talento humano que se basa en garantizar el trabajo digno en todas sus formas. (Astudillo, Reinoso y Ortiz, 2017) afirma:

(a) garantizando el cumplimiento de los derechos laborales, (b) enfoque de oportunidades, (c) el fortalecimiento de esquemas de formación ocupacional y capacitación, (d) estabilidad laboral. En los últimos años se han observado importantes avances encaminados a hacer cumplir la norma legal de afiliar a la seguridad social a los trabajadores en relación de dependencia y a eliminar la precarización laboral. (párr. 1)

Los recursos humanos deben ser de primordial internamente en la empresa, es necesario tener un plan de riesgo para todos los cargos o puestos que existen, por esta razón es necesario identificar si es que pueda suceder alguna de ellos. Constituir una base para prevenir y esto se encuentra relacionado al compromiso que deben proponer los directivos de cada área para que tengan un plan de seguridad hacia las personas e instalaciones. (Céspedes y Martínez, 2016, p.28).

#### ***2.2.1.11 Igualdad de oportunidad desde gestión del talento humano.***

La igualdad de oportunidad se llega a entender la existencia de igualdad oportunidades y derechos entre las mujeres y hombres en las esferas privadas y públicas que les brinde y garantice la posibilidad a desarrollarse en la sociedad, así como lo afirma, (Moreno y France, 2016).

Cuando se insertó la labor de las mujeres, se tradujo en el incremento económico y el desarrollo social entre la mayoría de países. Incluye a su vez, nuevas unidades de sectores empresariales y otras razones como de perder nuevos elementos que están disponibles para mujeres cuando no trabajan o remuneradas. Para lograr la gestión de recursos humanos, incorporar a mujeres permitió ampliar y organizar los recursos que están disponibles. Con el logro de nuevas políticas para este género, una gestión nueva fue un reto para poder alcanzar la igualdad de oportunidad para que tengan sus beneficios. (p.20)

El papel que desempeñan la UNESCO y la Organización de la Naciones Unidas tiene la capacidad total, para generar y reconocer la valoración de los esfuerzos para valorar la labor de la mujer, de esta manera se promueve la igualdad de género mundialmente. (Bokova, 2014) afirma:

En general estas instituciones importantes son las que tiene el poder de liderar cuando se quiere reconocer un valor que afecta a un bien social promoviendo el bienestar entre los seres humanos. Por eso que su apoyo hacia la igualdad de oportunidad de apoyo mucho a las mujeres para que tengan un trabajo. Las mujeres también pueden tener derecho a brindar su opinión o de dar consejos que sean válidos hasta en la política de un estado nacional, ya que tienen siempre un valor agregado. (p. 69).

### ***2.2.1.12 La inclusión de discapacitados desde gestión del talento humano.***

La inclusión laboral en la gestión del talento humano de las personas que presentan discapacidad tiene también un beneficio y derechos de distintos ámbitos afectando su calidad de vida y su desarrollo. En un equipo de trabajo, las personas con discapacidad especiales, tienen un impacto positivo ya que su presencia se integra de una mejor manera que cumplen los desafíos laborales de productividad, gracias a su perseverancia y responsabilidad que la mayoría de ellos manifiestan. (Astudillo, Reinoso y Ortiz, 2017). Afirma.

El gobierno Nacional genera leyes y promueve la inclusión de las personas con capacidades especiales, resaltando que es un esfuerzo que hace el Gobierno por sensibilizar a empresarios sobre la importante participación de estas personas en el desarrollo organizacional, garantizando la igualdad de oportunidades. Muchas empresas han desarrollado procesos innovadores, solidarios, participativos, responsables y planificados que han permitido aportar de manera significativa a la inclusión laboral, en pro de la valoración como seres humanos y no como trabajadores que aportan de manera productiva al crecimiento de la empresa y del país. (párr. 1)

Las personas con discapacidad componen un grupo vulnerable al que la sociedad debe proponer las mismas oportunidades. La inclusión laboral de personas con discapacidad es beneficiosa tanto para el trabajador, como para el equipo de la propia empresa, afirman los expertos de Nexian, (enero, 2019). Concluye:

*Concienciar a la plantilla.* El primer paso para alcanzar el éxito en la inclusión laboral será el sensibilizar a todo el personal en el campo de la diversidad, especialmente de cómo interactuar y tratar con las personas con determinadas discapacidades.

*Capacitar al trabajador.* El nuevo integrante de la empresa deberá aprender todo sobre su nuevo puesto. La capacitación es una oportunidad excelente para mejorar su calidad de vida, brindándole la posibilidad de desarrollarse y realizarse, tanto de manera personal como laboral, reforzando su compromiso con la empresa.



*Seguimiento de la actividad laboral.* Gracias al acompañamiento se realiza un seguimiento del desempeño laboral del trabajador, con el fin de garantizar la estabilidad y permanencia de la persona con discapacidad.

*Crecimiento conjunto.* La inclusión de personas con discapacidad no sólo impacta de manera positiva en el trabajador, sino en el conjunto del equipo de trabajo. La presencia de trabajadores con discapacidad integra e impone desafíos colectivos, debido a la responsabilidad y perseverancia que manifiestan.

*Compartir los logros.* La empresa puede compartir de forma interna las experiencias y logros obtenidos con el fin de demostrar que la inclusión de personas con discapacidad puede ser factible y exitosa; así como de manera externa, que pueden generar entusiasmo en otras organizaciones que comienzan el proceso, o tomar referencias de otras que lleven más tiempo trabajando la inclusión.

Con el objetivo de apoyar a una adecuada inclusión de las personas con alguna discapacidad en una empresa, la compañía de recursos humanos es necesario el compromiso de toda la sociedad y de los actores del ámbito empresarial y/o institucional. (p.1).

#### ***2.2.1.13 Capacitación desde la gestión del talento humano.***

Se enfoca en el desarrollo de capacidades del personal en toda actividad que realiza una organización de acuerdo con sus necesidades que busca a mejorar su conocimiento, habilidades, actitudes y conductas de su personal, como define: Castillo, (2018).

*El Coaching:* Es un proceso de interacción entre dos o más personas estableciendo una relación entre el Coach: Entrenador y el Coach: Entrenado con fines de alcanzar unos objetivos. El entrenador debe generar y sostener una confianza en la relación que establezca con el entrenador. El interés debe estar centrado con fines de ayudar a desarrollar, maximizar y en ocasiones descubrir las competencias que tenga el individuo a través de su experiencia.

*El Mentoring:* Es un proceso en el cual una persona ayuda a otra a experimentar un crecimiento profesional mediante procesos de aprendizaje, estos se pueden dar a través de consejos o de información que una persona pueda tener a nivel de

conocimiento, experiencia y habilidades con lo cual brindara un beneficio de desarrollo hacia la otra persona. A diferencia del Coaching a la persona que se entrena se le conoce con el nombre de tutorado.

El desarrollo de Coach puede ser realizado por una persona externa a la empresa y no necesariamente debe tener experiencia en el trabajo, cargo o perfil de la persona que va a entrenar, cuando pertenece a la empresa esta persona puede estar en el área de Recursos Humanos o Capital Humano. (p.78)

La sistematización de la Capacitación de los Recursos Humanos permite trazar el Plan de Desarrollo de cada persona en la empresa y definirle un Plan de Carrera, especialmente en quienes se detectan como valores dentro de la organización entre sus ventajas tenemos, así como lo define, (Marcel, 2018, p.1). (a) mayor agilidad en el proceso de selección interna para ascensos. (b) ahorro económico y optimización de recursos a nivel de logística y costos en general, (c) un registro preciso de crecimiento de la persona en la organización en términos de nuevas habilidades adquiridas. (d) una rápida cobertura de ciertos puestos en vacaciones según los conocimientos y habilidades de cada empleado de un sector. (e) posibilidad de programar más fácilmente un plan anual de capacitación para cada empleado y le permite a la dirección de la compañía tener un mapa de los futuros jefes de las diferentes áreas. (p.1)

## **2.2.2 Desempeño Laboral.**

### ***2.2.2.1 Definición del desempeño laboral.***

El Desempeño Laboral, Morgan. (2015). Sintetiza. “Es un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas”. (p. 4).

Robbins, Stephen y Coulter (2013). Afirma. Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (p.450).

Medir el desempeño empresarial u organizacional es medir: Esa capacidad. Asimismo, se precisa, se evalúa esa capacidad de la organización que armoniza, se subraya los resultados individuales, grupales y de la propia organización. Al comprender los resultados o el desempeño tanto individual como grupal (brigada, taller, área, departamento, etc.) y de la organización en su conjunto donde están los objetivos estratégicos. (Cuesta y Valencia, 2014, p. 29).

#### ***2.2.2.2 Importancia del desempeño laboral.***

La importancia en el desempeño laboral permite promover e incentivar el buen desempeño del capital humano y a la vez alcanzar sus objetivos. Afirma.

Es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados lo que las personas son, hacen y logran (Matos, 2013, p.1).

El talento humano es el capital más importante en la relación con el desempeño laboral de cualquier organización. Afirma.

Es importante como pieza clave en el momento de planificar la estrategia de un negocio, ya que permite alcanzar las metas que la empresa se propone en alcanzar. Se dice que un colaborador pueda llegar a dar con la productividad requerida, debe encontrarse en la mejor condición laboral que él requiere para poder desempeñarse. No solo es necesario que sea capaz por tener experiencia, sino que se adapte a las herramientas de trabajo que se le brinda para poder llegar a cumplir su rol que desempeña en la empresa, dicho esto, es la clave para que se sientan motivados con el entorno de trabajo. (Cristancho, 2015, p.1).

#### ***2.2.2.3 Objetivos del desempeño laboral.***

Los objetivos dentro de una organización son trazados para un buen desarrollo del desempeño laboral que ayudan a ver su importancia y definiciones bien claras. Como lo afirma.

Se trata de un proceso funcional y periódico de estimación de la eficacia y eficiencia con las que determinados cargos o puestos de una compañía desarrollan sus actividades y contribuyen al cumplimiento de los objetivos fijados por la empresa. Con un análisis se podrá establecer, en una segunda fase, un programa de medidas y acciones para reconducir al empleado mediante planes de motivación personalizados, estrategias para optimizar el talento de los trabajadores de la compañía, su satisfacción y su involucración en las metas empresariales. (Roig, 2015, p.1).

Los objetivos se deben revisar en los resultados que muestran sus colaboradores para verificar su manera de laborar (participación interactiva) entre él y su jefe directo. Esta información debe ser confiable porque se mostrará características como creatividad, innovación, trabajo en equipo, automotivación, como afronta los cambios y como aprovecha las oportunidades.

El conjunto de planificar y monitorear y revisar los objetivos propuestos de cada empresa, se debe reconocer habilidades y valores que demuestran los colaboradores, ya que estos permiten medir sus competencias y las contribuciones al logro de cumplir sus objetivos de manera individual, equipo o entre áreas. Este proceso debe ser continuo con la primera que más adelante tenga un seguimiento anual, y la retroalimentación apoye a nuevos integrantes que formaran parte de la empresa. Se busca obtener el valor más objetivo, para saber el rendimiento de cada equipo de trabajo que tiene la compañía. (Pérez, 2014, p.1).

#### ***2.2.2.4 Factores del desempeño laboral.***

La salud física y mental de los trabajadores depende en gran parte de las características del entorno laboral en el que realizan sus tareas. La correcta adecuación de todos los ámbitos que confluyen en un mismo espacio de trabajo es fundamental para conseguir un entorno laboral favorable que prevenga riesgos y fomente la salud y el bienestar entre los empleados. Factores que influyen directamente en el bienestar de los empleados: Gil, (2016). Afirma:

*Ambiente físico:* En este ámbito interfieren aspectos como el aire, la estructura, el mobiliario, los productos químicos o materiales que hay en el entorno de trabajo.

Todos estos elementos pueden afectar a la seguridad, la salud y el bienestar físico y mental de los empleados.

*Ambiente psicosocial:* En este ambiente se recogen los factores como las actitudes, presiones, prácticas, valores de la empresa, cultura de trabajo y relación entre los diferentes actores de la compañía. Los problemas más frecuentes son el estrés emocional y mental de los trabajadores que puede desencadenar en enfermedades como ansiedad crónica u otras dolencias físicas.

*Recursos personales de salud en el trabajo:* Mantener una plantilla motivada, que disfrute con su trabajo y goce de buena salud laboral, la empresa debe prestar atención a los recursos que facilita el bienestar de sus trabajadores atendiendo cuestiones como la flexibilidad de horario o la creación de espacios de descanso.

*Participación de la empresa en la comunidad:* La creación de un entorno sostenible que beneficia a los empleados. Esto se puede conseguir facilitando servicios como el transporte público, atención sanitaria, aplicando políticas de igualdad de género, etc. Estos hechos traspasan el ámbito de la empresa y pasan a configurar el entorno social que la envuelve. (p.1).

La felicidad es el factor más importante para que las personas se sientan satisfechas, motivadas, aumenten su productividad y afiancen su compromiso con la organización para la cual trabajan. Cristancho, (2014). Afirma:

Los factores influyen para alcanzar la felicidad en el trabajo es un tema que todos los departamentos de recursos humanos en las organizaciones quisieran tener muy claro. Sin embargo, esto no es tan fácil puesto que la situación puede variar de acuerdo al campo en el que se desempeñe la empresa o a la cultura de la región dónde se encuentre. (p.1).

#### ***2.2.2.5 Elementos del desempeño laboral.***

Elementos claves para mejorar un sistema de Gestión del Desempeño: (a) El sistema debe ser preciso y justo. (b) El sistema debe de ser eficiente. (c) El sistema debe elevar el rendimiento y estar vinculado a la estrategia. (e) Las decisiones sobre compensación deben ser una consecuencia de la Gestión del Desempeño. (f) El Sistema debe utilizar

múltiples fuentes de obtención de datos. (g) El proceso debe de incluir el desarrollo formal en habilidades de coaching. (Mesa, 2017, p.3).

Cruz, Martínez y Naranjo, (2016). Definen:

Los elementos que facilitan el proceso de gestión de talento humano y su influencia del desempeño laboral. Es el clásico de selección, compensación, desarrollo, mantenimiento y evaluación, con énfasis en éste último, pues a través de su aplicación se define si el sistema aporta a la consecución de los objetivos organizacionales. (p.8).

#### ***2.2.2.6 Funciones del desempeño laboral.***

Las funciones del desempeño laboral son diversos y para que estos se alcancen es necesario que los gerentes traten a las personas como promotoras de la eficacia organizacional. Afirma: “El objetivo fundamental de la gestión del desempeño laboral es incrementar la eficacia de la organización mediante el conocimiento y aprovechamiento de los recursos, la mejora de los rendimientos personales y la orientación coordinada de estos hacia los objetivos generales”. (Talero, 2018, p.1).

En las funciones del desempeño laboral debe potenciar y maximizar el valor del talento humano atrayendo a los mejores y administrando la relación laboral, desarrollando las habilidades, las competencias de los trabajadores, gestionando los temas de seguridad, bienestar, cultura y clima.

Morán, (2013) cita a Bunk. Afirma:

El desempeño laboral como los comportamientos resultantes de un conjunto de actitudes, habilidades, destrezas, conocimientos y valores que las personas manifiestan para resolver situaciones concretas relacionadas con su vida y su profesión. Es decir, una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada; es una capacidad real y demostrada, que se puede evaluar a través de resultados observables, donde se integran los conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes, comportamientos, valores y creencias. (p.4).

### ***2.2.2.7 Características del desempeño laboral.***

Las características del recurso humano para el desempeño laboral es un talento clave dentro en la organización, la cual es difícil encontrar un reemplazo inmediato para aquel que es considerado talentoso, Chiang et (2015). Afirma:

Que existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente. (p.2).

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Por lo siguiente: Calcina (2013) cita a Furnham (2000) afirmando:

*Adaptabilidad:* Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

*Comunicación:* Es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente.

*Iniciativa:* La intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

*Conocimientos:* Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas su de trabajo.

*Trabajo en Equipo:* Es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

*Estándares de Trabajo:* La capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

*Desarrollo de Talentos:* La capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuro.

*Potencia el Diseño del Trabajo:* Se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta.

*Maximiza el Desempeño:* La capacidad de establecer metas de desempeño/ desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva. (p.4).

#### **2.2.2.8 Ámbitos del desempeño laboral.**

El ámbito del desempeño laboral. Sánchez (2017). Afirma que es una herramienta que se utiliza con el único objetivo de comprobar los objetivos que han sido propuestos a un grado de manera individual. Este mismo permite toda la medición que es sistemática, integral e objetiva de toda la conducta del rendimiento y profesional. (p.1).

En cuanto al ámbito del desempeño laboral el desarrollo de las personas en una organización se trata de que el individuo crezca y se perfeccione de acuerdo con sus expectativas laborales. Fuentes (2018). Refiere.

Un conjunto de indicadores clave para medir rendimiento que es un ámbito en los indicadores se enfocarán en medir la satisfacción y los niveles de desempeño de los colaboradores, probabilidad de recomendación del trabajador, nivel de compromiso de los colaboradores, tasa de ausentismo, valor agregado del capital humano, evaluación de desempeño desde y por colaboradores, tasa de retención. (p.1).



### ***2.2.2.9 Procesos del desempeño laboral.***

Esta gestión para revisar el desempeño laboral sirve para evaluar el rendimiento considerado como una herramienta de mucha utilidad con el único objetivo de motivar y mejorar actualmente el rendimiento de cada una de las personas. Moreno (2018). Refiere como:

Permite hacer la evaluación del desempeño en un determinado periodo, identificando todos los puntos fuertes y con la finalidad de mejorar en el plan de desarrollo profesional, sabiendo que existen incorporaciones nuevas siempre se recomienda realizar de tres a seis meses luego de ingresar a la organización, para todos los colaboradores es menester mantener una sesión de revisión de desempeño anual. (p.1).

Siendo menester que se considere en la etapa del proceso de todo el desempeño laboral considerado como el proceso mencionado como uno de los que son herramientas estratégicas e importantes siendo utilizados para todas las condiciones psicológicas y ambientales que son satisfactorias. Herrero (2018). Refiere:

Estos mismos procesos afrontan cualquier organización acompañada de las funciones de día a día, marketing, ventas, entre otros, tratándose de hacer siempre las cosas bien para que un negocio sea siempre competitivo para que así se pueda ofertar todo los productos o los servicios dándoles un valor para los clientes, de cierta manera una de las herramientas para que pueda mejorar toda la gestión de procesos. (p.1).

### ***2.2.2.10 El desempeño laboral como producto de capacidades.***

Las capacidades son los conocimiento, habilidades y actitudes que se utiliza para afrontar una situación determinada con estándares de aprendizaje que son descripciones del desarrollo de competencia en los niveles de complejidad. Como lo determina, (Zuloaga. 2014).

Todo el producto de la distribución de tareas en función del número de todos los colaboradores los mismos que posee un gran desempeño y de impacto. Asumiendo que un colaborador obtendrá una carga de su propio trabajo al acorde de las

capacidades que maneja, sabiendo que en varias organizaciones lo que se distribuye es de manera desigual entre los colaboradores, el autismo siempre va, exigir toda la carga laboral que se haga la distribución de manera anormal, existiendo diferentes formas de trabajo, las tareas que se hacen en unos días que corresponden al mes y las decisiones estratégicas que no contemplan la arquitectura actual del equipo. (p.1).

Todos los recursos que son humanos y la dirección convierten en una de las principales fuentes competitivas, sostienen las empresas de manera correcta su gestión de todas las capacidades convirtiéndose fundamentalmente en la competitividad de manera institucional citado por (Zapata, 2014), explicó:

Que se ha puesto en descubierto que la confianza es un elemento fundamental, entre jefes la confianza es una muestra del concepto al excelente lugar de trabajo, mostrando de ser orgulloso de lo que hace. (p. 44).

#### ***2.2.2.11 Eficiencia y eficacia como producto del desempeño laboral.***

Estos mismos ayudan a las organizaciones a mirar hacia el horizonte de donde se debe de encaminar para que de cierta manera se cumplan los objetivos de la organización. (Oscco, 2015) cita a (Robbins y Coulter 2010). Afirma:

*Eficiencia.* Es el uso adecuado de todas las tareas, los recursos y también de las actividades que se ejecuta dentro de la organización para de cierta manera cumplir con los objetivos y metas.

*Eficacia.* Este busca todo los procesos desarrollados y las actividades dentro de una organización que se usen de forma más sencilla, pero a la misma vez que sea oportunidad para de cierta forma mejore los cuellos de botella que hacen el que se todo impida cumplir con los objetivos y las metas.

*Diferencia entre eficiencia y eficacia.*

*Eficiencia:* Es totalmente resolver los problemas, hacer bien las cosas, de tal manera también utilizar los recursos, como las maquinas entre otros, la presencia en los tiempos con técnica.

*eficacia*: Es dar la prioridad a todos los resultados, haciendo las cosas bien, alcanzar todos los objetivos, la optimalización total de sus recursos para que de tal manera se obtenga todos los resultados agregándoles el valor proporcional a todos los subordinados, las maquinas que están disponibles. (p.58).

Esta misma es diferida de la eficiencia que referida a la eficiencia como la utilización mejor de todo los recursos, La eficacia también es la capacidad de tal manera permite alcanzar los objetivos organizacionales. Se sabe que en el tiempo de proceso lleva a cabo para alcanzar los objetivos trazados y de cierta manera ser eficaces. (Gerencie, 2018, p. 1)

### ***2.2.2.12 Igualdad de oportunidad desde el desempeño laboral.***

La incorporación de las mujeres en las últimas décadas al mundo del trabajo su remuneración a continuado siendo de manera fundamental, aprobándose institucionalizado aprobado en cada país, sus políticas y leyes a nivel mundial todas las leyes que se reconozca toda la existencia de las desigualdades entre hombre y la mujer en numerosas etapas de la vida. (Levaggi, 2018). Afirma:

Si existe los compromisos y la responsabilidad, a esto adicionándoles todas las certezas que han sido constatadas existirá un mayor equilibrio entre mujeres y varones que colaboran en la organización, permitiendo mejorar toda la productividad, facilitando las adaptaciones diferentes y la innovación cambiante hoy.

La discriminación de oportunidades tiene las ideas preconcebidas con las potencialidades de los varones y las mujeres y las capacidades frecuentes para desarrollar sus vidas profesionales, impidiendo que se aprovechen las organizaciones de nuestro país una medida de capacidad, creatividad y talento (p.6).

El rol de las instituciones es promover las buenas prácticas con planes de igualdad tanto en salarios como en las posiciones de dirección en la que debemos considerar que la discriminación hacia el sexo opuesto es un asunto que nos involucra a todos, hombres y mujeres de toda raza, cultura y nivel socioeconómico es por eso necesario primeramente

promover el respeto hacia la mujer dentro de los empleados de una organización, Así como afirma, (Velasco, 2016).

Si queremos vivir en un mundo en armonía donde se respeten los derechos humanos de todos, es necesario iniciar con lo que está en nuestras manos cambiar, necesitamos analizar nuestro entorno e identificar dónde podemos aportar nosotros. No esperemos ser la víctima o que el afectado sea un familiar cercano para reaccionar. Ayudemos desde nuestra situación actual y miremos hacia adelante con optimismo. ¡Hoy es un buen día para comenzar! (Pág. 1)

### ***2.2.2.13 La inclusión de discapacitados desde el desempeño laboral.***

Realizaron los diferentes pilotos para entender y entender, de tal manera la discapacidad de un punto de perspectiva de la justicia, para lograr de cierta forma exista una gran excelencia en lograr todas las prácticas que favorezca con tal igualdad a las reivindicadas, accesibilidad y las oportunidades de todo los derechos mediante los escenario y procedimientos organizacionales que ayude a la participación laboral, con un pago equitativo y justo de acuerdo a las posibilidades y las contribuciones de tener información claras, con un buen trato de parte de los compañeros de trabajo y por parte de los jefes, herramientas que facilite el buen desempeño de las organizaciones. (Peña y Duran, 2016.p. 213) cita (OMS, 2011), afirma:

Las discapacidades de las personas que en la actualidad existen son de las más altas de la pobreza. La persona en promedio con las familias con algún integrante con discapacidad posee más tasas de privaciones tales como: carencia de vivienda, inseguridad alimentaria, salubridad, entre otros que poseen menos bienes que las personas y familias sin una discapacidad. (p.12).

Incluir a una persona con discapacidad a que realice diversas actividades se sabe que se va a requerir mucha, motivación, responsabilidad, conocimientos y habilidades, de tal forma su formación laboral y profesional aquella que permite aspirar un puesto dentro de la organización, siendo realista su preparación de fortalezas y sus debilidades. (Alzamora y Cobacango, 2017), cita a (Montero, 2012), afirma:

Las funciones que una persona con discapacidad realiza se convierten en un colaborador participativo y activo, porque a la máxima autoridad delego su confianza y representante de la institución y muchas competencias con la discapacidad que se presente. (art, parr.4).

### **2.3 Definición de términos.**

**Análisis:** Es la determinación de todos las fortalezas y los puntos fuertes de todos factores que son internos y positivos que se ciertas formas influyen en el logro de los todos los objetivos de la organización empresa y los puntos que son débiles y ante eso se presentan debilidades que son llamados también los factores internos negativos que de cierta manera influyen en el logro de los objetivos establecidos. (Gonzales, 2018, p.1)

**Autonomía:** La capacidad de todas las personas puede condicionar de tal forma su ejercicio fuertemente. Haciendo esto más difícil de afirmar alguien que no tiene autonomía máxima en absoluto. Tener dicha autonomía dependerá de varias series de factores como de las condiciones externas del sujeto y las condiciones internas. Todas las que tienen estas internas condiciones sobre la literatura clásica relacionado a la autonomía que se ha destacado a la racionalidad. (Álvarez, 2015, p.1)

**Bienestar:** Hoy en día uno de los objetivos principales de las organizaciones son la de satisfacer los requerimientos y necesidades de los clientes. Señalando que para cumplir con las necesidades y la satisfacción existen colaboradores que trabajan de manera incansable dentro de cada organización, con el único objetivo de que los clientes sean felices. (Naranjo, 2017, p.3)

**Comunicación:** La comunicación organizacional es toda información comprensible y con un significado concreto que el emisor transmite al receptor con un fin determinado. (Rubio, Pellicer, & Pellicer, 2016. p.1)

**Competencia:** Trujillo (2014) cita a Ducci (1997): Es definido como la edificación social lleno de aprendizajes y con un significado y todas las utilidades para un productivo desempeño, en la actual real situación de trabajo en el que se obtiene mediante el aprendizaje por experiencia en las situaciones concretas. (p.5)

Conocimiento: Es el resultado del proceso de aprendizaje, mediante el cual el producto final guardando todo un sistema cognitivo de memoria, luego de ser iniciado por medio de dicha percepción, asimilado y acomodado. (Esteban, Aguilera y Alfred, 2013, p.1)

Construye: Todo proceso de transformación lleva consigo un proceso de adaptación y serán aquellas empresas que sean capaces de ver en todos estos avances, potenciales aliados para sus negocios y entiendan la importancia de integrarlo de forma intrínseca en sus estrategias comerciales. (Trebejo, 2018. P.2)

Desarrollo: Se menciona a la visual cultural organizacional, estratégica, la filosofía, el trabajo en equipo, la axiología, los conocimientos, la experiencia, entre otros aspectos que no tienen visibilidad a simple vista, teniendo que ver con los pensamientos de calidad.

Los paradigmas estas prevalecidas organizacionalmente, teniendo que ver con el potencial que ha sido acumulado en la organización, teniendo que ver con toda la valentía que se tiene para poder enfrentar las incertidumbres y los riesgos propios del giro de la organización. (Álvarez, 2017, p.2).

Desempeño: Trujillo (2014). Cita a Murphy (1990). Es el conjunto de procesos que son principales en alcanzar los objetivos de la organización en la que los colaboradores integran. (P.5)

Dirección: Proceso que tiene como objetivo orientar todas las acciones de una organización o una persona para un determinado fin. (Pérez, 2014, p.1)

Entorno: Las organizaciones a nivel mundial den la gestión a un conjunto de factores ya se ha de carácter económico, socio cultural, económico, legal, tecnológico y ambiental, de cierta forma que es constituido a lo que dependerá del ambiente organizacional. Es menester mencionar que las ocupaciones de todas las organizaciones no solo estarán a cargo del empresario interno, si no de la misma manera de todo lo que condiciona en todo el ámbito externo, cabe señalar que estas establecen las estrategias y las direcciones a adoptar. (Hernández, 2016, p.1).

**Estrategia:** Se definido como la ciencia de formular y el arte y lo de formular ciencia para implementar y hacer las evaluaciones para decidir las multidisciplinarias que consienten que una organización logre sus objetivos de la organización. (Diaz, 2014, p.1)

**Examinar:** El término refiere a investigar o analizar algo con detenimiento una acción que llevamos a cabo si nos creemos capaces de hacer algo con sus resultados, para lo cual es necesario un conocimiento previo. (Pérez y Gardey, 2017. p.1)

**Objetivos de investigación:** Moreno (2013), cita Arias (1998), refiere que los objetivos de investigación siendo objetivos trazados en relación con todos los aspectos que se quiera conocer e indagar. (p.1).

**Organización:** Se define a la organización de actividades de los colaboradores que integran parte de una organización, para que de esa manera tenga un mejor aprovechamiento de todos los recursos. Se tiene un origen en la necesidad humanada en la organización para cooperar con las demás personas. (Ramón, 2013, p.1).

**Políticas:** Son normas que utilizan dentro de una organización que tiene lineamientos para marcar la diferencia, las cuales están esta mismas que se direccionan a normalizar el comportamiento de todos los colaboradores de toda una organización. (Flores, 2014, p.1).

**Proceso:** Todas estas gestiones de procesos en todas las organizaciones aparecen de manera gradual en todas las organizaciones de gestión empresarial, de manera progresiva considerada como una utilidad para la renovación de la organización y adecuación del entorno, siendo en un inicio todos los modelos de gestión que adoptaron los proceso particularmente. (Ruiz, 2013, p.4).

**Propósito:** El beneficio es el compromiso principal que cualquier organización debe de tener, inspirar, atraer y retener a los mejores colaboradores para que las organizaciones sean rentables. (Schwartz, 2014, p.1)

**Procedimientos:** Estos procesos son los cuales estable una metodología para el manejo de todas las actividades a futuro. Consiste en todo el proceso cronológico de todas las acciones que se requiere. (Riquelme, 2017, p.1)

Recursos: Este es el fundamental elemento con una competitiva ventaja constituyéndose en un esencial componente para diferente tipo de organización. Este elemento es el que se diferencia que haya competitividad, debiendo medirse, debiendo hacerse la medición correspondiente para realizar las comparaciones en la organización para llegar a las metas que han sido establecidas. (Montoya, 2016, p.3).



## **Capítulo III: Metodología de la investigación**

### **3.1 Enfoque de la investigación**

Considerando el estudio realizado con un enfoque de toda esta exploración cuantitativamente donde se utilizó todos los datos para contestar el cuestionario de la investigación y probando las hipótesis que son establecidas y se confía en las mediciones numéricas, el conteo y constantemente se hizo el uso de las estadísticas para hacer con exactitud todos los patrones de una población. El estudio realizado fue bajo este enfoque.

Hernández (2014). Este autor señala que tiene un enfoque cuantitativo que utiliza la recolección de información para hacer la hipótesis, con base en la medición numérica para instruir los patrones del comportamiento, probar teorías. (p.14).

### **3.2 Variables**

V1. Gestión del Talento Humano

V2. Desempeño Laboral

#### **3.2.1 Operacionalización de las variables**

##### ***3.2.1.1 Definiciones conceptuales de las variables***

#### **Variable 1 : Gestión del Talento Humano**

Definición: Conjunto de decisiones que implica la formulación, ejecución de las políticas y prácticas que influyen en los trabajadores las habilidades, comportamientos que la empresa necesita para alcanzar sus metas estratégicas. (Dessler, 2015, p. 15).

### *Dimensiones de la Gestión del Talento Humano*

Primera dimensión: **Decisiones individuales**. Es un proceso información que las estrategias y los objetivos de la organización de todos grupos o los individuos que son identificados con el mejor curso de acción y oportunidad en la mejor decisión para de tal forma solucionar los problemas y el riesgo institucional. (Dr. Rodríguez, 2015, P.3).

Segunda dimensión: **Comportamientos éticos**. Está definido como el estudio que ocupa las personas de una acción que integran una organización y de todo el comportamiento siempre afectará el desempeño de la misma. (Robbin & Judge, 2013, p.10)

Tercera dimensión: **Estrategias organizacionales**. Es un modelo que unifica e integra decisiones coherentes para determinar los planes, acciones y propósitos de la organización. Es la creación, ejecución y evaluación de decisiones, en base a las cuales se alcanzarán los objetivos propuestos, también especifica los objetivos generales y específicos, la misión y la visión de la empresa. (Riquelme, 2018, p. 1).

*Matriz de Operacionalización de variables*

Variable 1: Gestión del Talento Humano.

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Decisiones individuales	Proceso	1. ¿Considera que en la gestión del talento humano decisiones individuales influye en el proceso de la organización de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	Acción	2. ¿Considera la gestión del talento humano permite tomar acción en las decisiones individuales de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	oportunidad	3. ¿Considera que las decisiones individuales de la gestión del talento humano permiten el desarrollo de oportunidad en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
Comportamientos éticos	Organización	4. ¿Los comportamientos éticos optimizan la gestión del talento humano dentro de la organización en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	Estudio	5. ¿El estudio de los comportamientos éticos incide en el desarrollo dentro de la gestión del talento humano en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	Desempeño	6. ¿Considera que la gestión del talento humano determina los comportamientos éticos para optimizar el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
Estrategias organizacionales	Objetivos	7. ¿En la gestión del talento humano las estrategias organizacionales determinan los objetivos de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	Propósitos	8. ¿En gestión del talento humano las estrategias organizacionales determinan los propósitos en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	Evaluación	9. ¿La evaluación determina el éxito de las estrategias organizacionales en la gestión del talento humano de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

## **Variable 2: Desempeño Laboral**

Definición: Esta es una gestión sistematizada periódicamente siendo su único objetivo estimular de manera cuantitativamente y cualitativamente todo el grado de eficacia y eficiencia de las personas. (Morgan, 2015, p. 4)

### *Dimensiones de desempeño laboral.*

Primera dimensión: **Función cuantitativa.** Esta dimensión va a permitir analizar y la unificación observando que son datos numéricos encima de la variables que están determinados estudiando la relación que existe entre los elementos que son cuantificados y de tal manera accede a la interpretación de todo los resultados que construye a una relación de todo los objetivos y elementos numéricos. Toda esta recopilación está basada en examinar los análisis de toda esta información que fueron obtenidos, mediante la aplicación que son obtenidos. (Mendoza, 2013, p.1).

Segunda dimensión: **Función cualitativa.** Posee propósitos como la construcción de conocimiento mediante la realidad actual, el origen de todas condiciones que son particulares con las perspectivas que se originan y viven:

Por tanto, metodológicamente implica asumir un carácter dialógico en las creencias, mentalidades y sentimientos, que se consideran elementos de análisis en el proceso de producción y desarrollo del conocimiento con respecto a la realidad del hombre en la sociedad de la que forma parte. Portilla, Rojas y Hernández (2014). Cita a González, (2013, p. 91)

Tercera dimensión: **Eficiencia y eficacia.** La eficiencia es hacer siempre las cosas bien, es decir se busca una mejor relación entre todos los recursos que son empleados con todos los resultados. La eficiencia es como se hace las cosas, es decir que la eficacia es ver con que cosas se hacen. (Bolívar, 2015, p. 1).

*Matriz de la Operacionalización de variables*

**Variable 2: Desempeño laboral**

Dimensiones	Indicadores	ITESM
Función cuantitativa	Análisis	1. ¿La función cuantitativa (cantidad) determina el análisis del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	Elementos	2. ¿Considera que los elementos de tecnología permite el desempeño laboral para la función cuantitativa (cantidad) en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	Examinar	3. ¿La función cuantitativa (cantidad) permite examinar los resultados del desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
Función cualitativa	Propósito	4. ¿Considera que la función cualitativa (cualidades, atributos, características) contribuyen en alcanzar el propósito del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	Conocimiento	5. ¿El conocimiento permite a la función cualitativa (cualidades, atributos, características) optimizar el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	Desarrollo	6. ¿Considera que la función cualitativa (cualidades, atributos, características) permite el desarrollo del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
Eficiencia y eficacia	Recursos	7. ¿Permite los recursos tecnológicos el desarrollo de eficiencia y eficacia en optimizar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	Relación	8. ¿La relación individual conduce a una eficiencia y eficacia en optimizar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?
	Resultados	9. ¿Considera que los resultados se logran a través de la eficiencia y eficacia mediante el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis general**

H<sub>i</sub> La Gestión del Talento Humano influye en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

H<sub>0</sub>. La Gestión del Talento Humano no tiene relación con el desempeño de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

#### **3.3.2 Hipótesis específica**

Las decisiones individuales influyen sobre la función cuantitativa en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018

Los comportamientos éticos influyen en las funciones cualitativas en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018

Las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018

### **3.4. Tipo de investigación**

La investigación que se ha realizado sobre gestión del talento humano es de tipo descriptivo y explicativa que permite desarrollar la necesidad de conocimiento y habilidades para una gestión efectiva que se reconoce su importancia que enmarca en parámetros de máxima eficacia, eficiencia y efectividad las cuales se necesita para logras con éxitos las metas con los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

Este trabajo es de tipo descriptiva y explicativa, porque relatan todo los orígenes, métodos sobre el nivel de la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

Para Hernández y Baptista (2014). Este autor indica que todos los estudios detallados, buscan detallar los patrimonios, todas las características y también los perfiles de las personas que se someta al análisis. Se puede explicar que se pretende únicamente a medir y a reconocer datos independientes de todos los conceptos a los que se refieren. (p.80).

### **3.5. Diseño de investigación.**

Este trabajo de investigación se basó en un esquema metodológico y no experimental y descriptivo, todo siendo de una total importancia porque orienta la variable gestión del talento humano, tal como se presenta en el desarrollo del desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

El diseño descriptivo obedece al siguiente esquema

**M → O**

Donde:

M: Muestra (con quienes es que vamos a relazar el estudio)

O: Información (observaciones relevantes o de interés que recogemos de la muestra)

Tiene como finalidad la investigación básica, que todos sepan la realidad actual. El principal objetivo reside en profundizar y ampliar la coyuntura para pretender construir un saber científico con el único propósito de obtener las hipótesis, leyes y las teorías. Crea alternativas de principios básicos y de leyes que de cierta manera constituyen al origen en la solución de todas las alternativas sociales. Citado a Braun por (Vásquez, 2016, P.3).

## **3.6 Población y Muestra**

### **3.6.1 Población.**

Moreno (2013) cita a Tamayo (2012): Para señalar que toda la población es la totalidad de un estudio incluyendo el total totalidad de toda unidad del análisis que integrado y que de cierta forma debe esta de manera cuantitativa para determinar un estudio integrando un conjunto N de todas las organizaciones que siempre participan con una característica determinada, denominada toda la población. (p.180). Por consiguiente la población general está compuesta de 2750 del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, de los cuales 250 son administrativos, 56 personal administrativo de la oficina de seguros de los 56 personal administrativos para nuestra población de estudio consideramos 30 colaboradores administrativos entre ellos 16 mujeres y 14 hombres de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza que poseen y complementan sus características en desarrollar actitudes positivas, comunicación, planificación, visión de futuro unificando esfuerzos en cumplir metas y objetivos.

### **3.6.2 Muestra.**

En relación a la muestra, Rojas (2016, p.1), Cita a (Tamayo, 2006 p.176). Este autor tiene un concepto de muestra como: "Es todo un conjunto de procesos para estudiar todo lo sé que distribuye en características con una totalidad de una población". Es menester indicar que es permitido hacer el análisis y de la misma manera la comprensión de la actual situación de la problemática para hacer la obtención de información en vistas que la población estas conformada por un numero finito y accesible de elemento, entre el personal contratado y contratado por lo cual no se aplicaran técnicas muéstrales a los  $n = 30$  colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza del año 2018, la muestra es de tipo probabilístico.

## **3.7 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos**

Las técnicas de la recolección de datos son los procesos que dan origen a toda la información que es confiable y válida, esta información será utilizada para los científicos;



para todo los procesos de la investigación sobre la gestión del talento humano para la obtención de evidencias e indicadores del desempeño laboral del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2018, utilizando la técnica de la encuesta, de cierta forma tener datos en base a todo un conjunto de preguntas.

Según, Castro (2016), en esta investigación científica la noción de todas estas técnicas de obtención de datos manifiesta que: “utilizar estas herramientas nos va a permitir la obtención de toda la información, mediante la posibilidad de la obtención de datos solicitada por la investigación”. (p.1)

Se recogió la información mediante las encuestas, considerada como una técnica de recolección de información que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante las cuales se recogen y se analizan datos que fueron utilizados en nuestro estudio de acuerdo a nuestras variables; gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en lo administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

De acuerdo a Thompson (2015), la investigación se define como: “Una técnica de la investigación de mercados siendo su único objetivo en la obtención de datos de todas las personas que han respondido las preguntas a través de los colaboradores encuestados con el único objetivo de obtener datos reales”. (p.1)

El instrumento utilizado es el cuestionario elaborado de acuerdo a las variables que se medirán. Al cuestionario se elaboró de acuerdo a la operacionalización de las variables; está compuesta por 18 preguntas, 9 corresponde a la variable gestión talento humano, y 9 al desempeño laboral, las preguntas utilizadas está de acuerdo escala Likert.

ESCALA	
Definitivamente de acuerdo	5
Probablemente de acuerdo	4
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	3
Probablemente en desacuerdo	2
Definitivamente en desacuerdo	1

Pérez J y Gardey A (2014), mencionan; el cuestionario es un conjunto de preguntas que se confeccionan para obtener información con algún objetivo en concreto. (p.1).

### Validación del instrumento.

Se realizó mediante juicio de expertos las cuales validaron el cuestionario que cuenta con una ficha que contiene 10 criterios y una valoración de 1 a 5

Valoración	
1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy bueno

Culminada la validación se realiza la matriz siguiente

Matriz de Análisis de Juicios de Expertos

CRITERIOS	Jueces					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad	4	4	3	3	4	18
Objetividad	4	4	3	4	4	19
Actualidad	4	3	4	4	5	20
Organización	4	5	4	3	4	20
Suficiencia	4	4	3	4	4	19
Pertinencia	4	3	3	3	4	17
Consistencia	4	5	4	4	4	21
Coherencia	4	5	4	3	4	20
Metodología	4	4	4	3	4	19
Aplicación	4	3	4	4	4	19
Total de Opinión	40	40	36	35	41	192

Total, Máximo = (N° de criterios) \* (N° de jueces)\* (Puntaje Máximo de Respuestas)

Cálculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{192}{10*5*5} = \frac{192}{250} = 0.77 = 77\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es de 77%, es considerado bueno

### Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad el cuestionario se aplicó a 30 colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, sujetos con similares características a la población objeto de estudio. Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y la confiabilidad con la tercera parte de la muestra.

Los resultados de la confiabilidad del instrumento: En la aplicación gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral.

**Tabla: Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach
0,92

### Análisis de Confiabilidad.

Instrumento para evaluar gestión del talento humano y su influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

Para la validez del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

### Formula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

### Donde:

- $S_i^2$  es la varianza del ítem i,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 18 ítems, siendo el tamaño de muestra a 30 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 0.92. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach, se utilizó Microsoft excel

### Resultados:

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,92	18

### Discusión:

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así, que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.92 por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

## Capítulo IV

### Resultados

#### 4.1 Resultado Descriptivos

4.1.1 Tablas de frecuencias de las variables y dimensiones.

Tabla 1: Gestión Talento Humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	43,3	43,3	43,3
	Alto	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

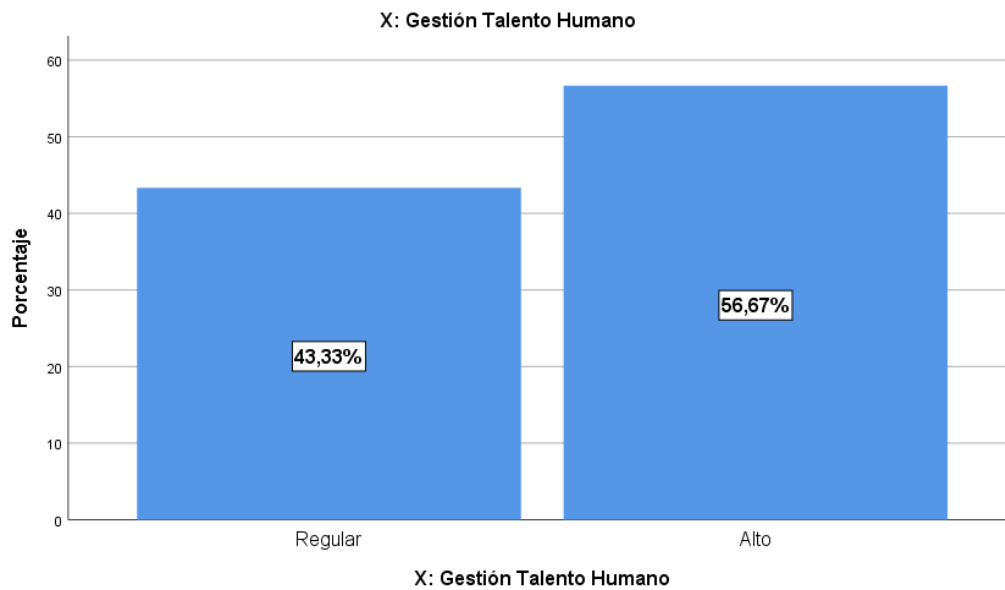


Figura N° 1: Gestión Talento Humano

Interpretación.

Observamos la relación de frecuencia entre las variables y las dimensiones que existe es de nivel alto 56.67% y un nivel regular del 43.33%, de la gestión del talento humano como se demuestra en el gráfico.

Tabla 2: Decisiones individuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	10,0	10,0	10,0
	Regular	10	33,3	33,3	43,3
	Alto	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

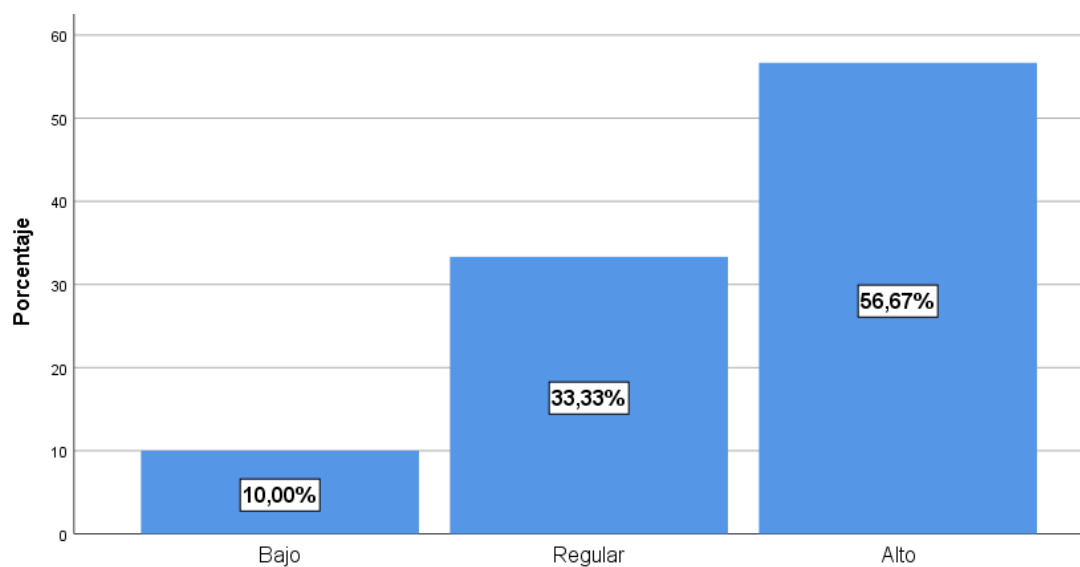


Figura N° 2: Decisiones individuales

### Interpretación.

Analizamos en el gráfico que el 56,67% existe la frecuencia de relación entre la variable gestión talento humano y la dimensión decisiones individuales es alto; tanto el 33,33% regular y el 10,00% bajo.

Tabla 3: Comportamientos éticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	33,3	33,3	33,3
	Alto	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

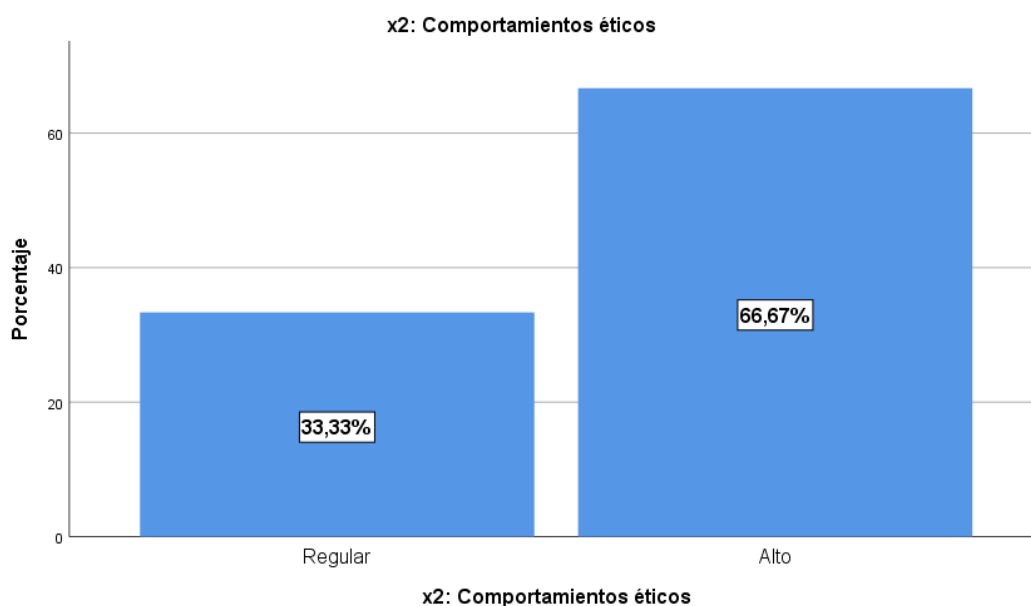


Figura N° 3: Comportamientos éticos

Interpretación.

En grafico nos resume que el 66.67% se manifiesta la frecuencia de relación que existe entre las variable gestión del talento humano y dimensión de comportamientos éticos es alto y un 33.33% es regular.

Tabla 4: Estrategias Organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	33,3	33,3	33,3
	Alto	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

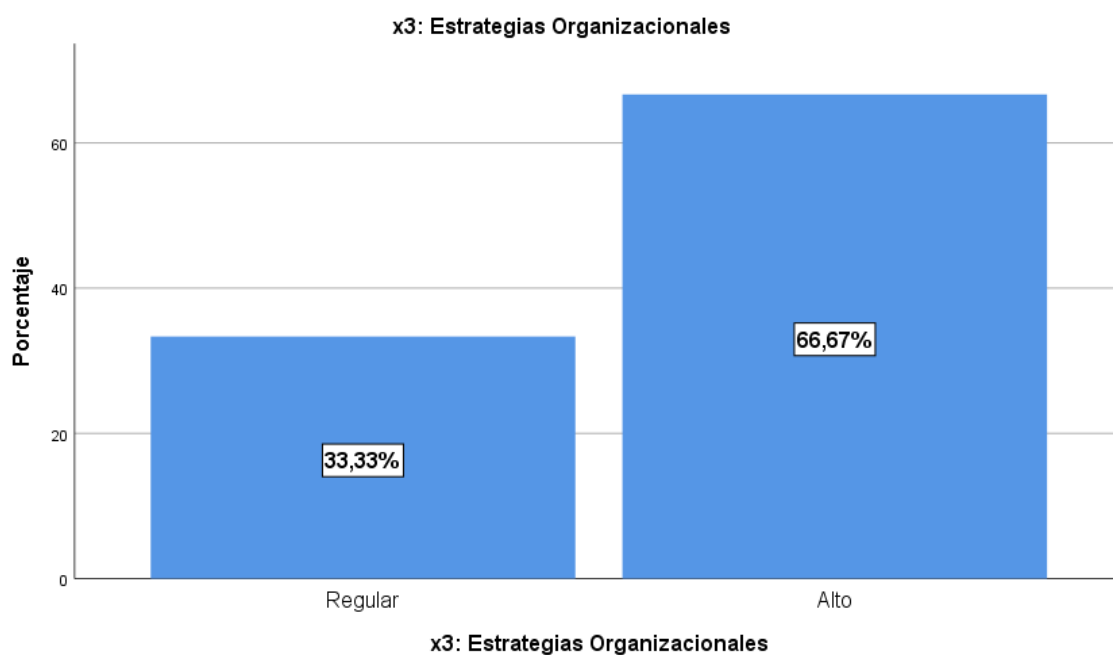


Figura N° 4: Estrategias Organizacionales

Interpretación.

Analizamos el grafico 4 donde se demuestra que la frecuencia de relación entre la variable gestión del talento humano y la dimensión sobre las estrategias organizacionales es alto con un 66.67% y el 33.3% es regular.



Tabla 5: Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	17	56,7	56,7	90,0
	Bueno	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

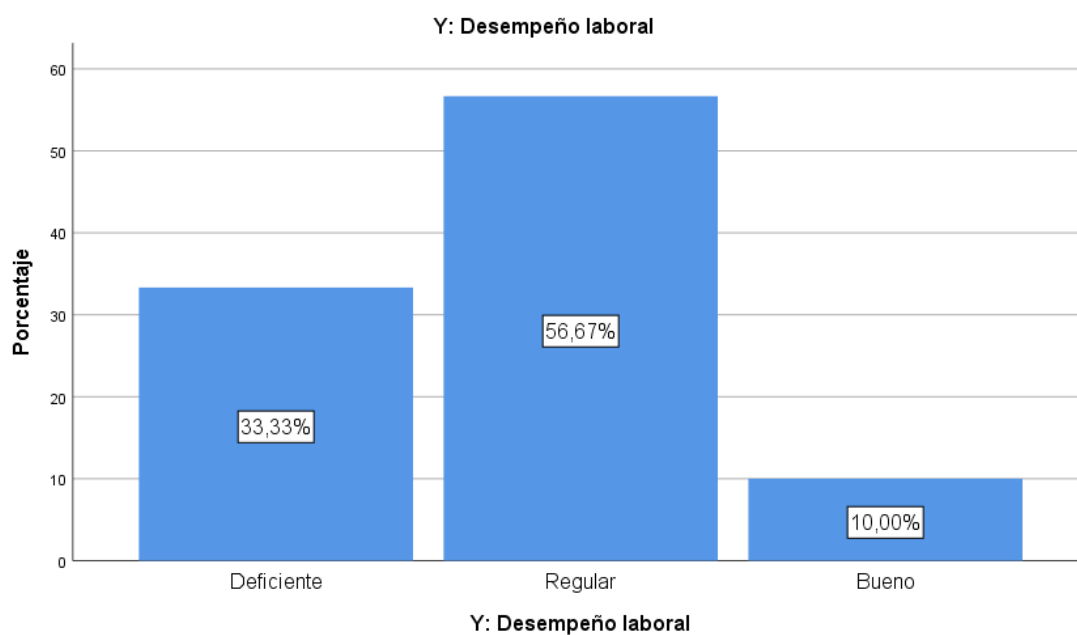


Figura N° 5: Desempeño laboral

### Interpretación.

Observamos la frecuencia de relación que existe entre las variables y las dimensiones de nivel regular de 56.67%, deficiente de 33.33%, y un solo un 10.00% es bueno el desempeño laboral.

Tabla 6: Función cuantitativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	11	36,7	36,7	70,0
	Bueno	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

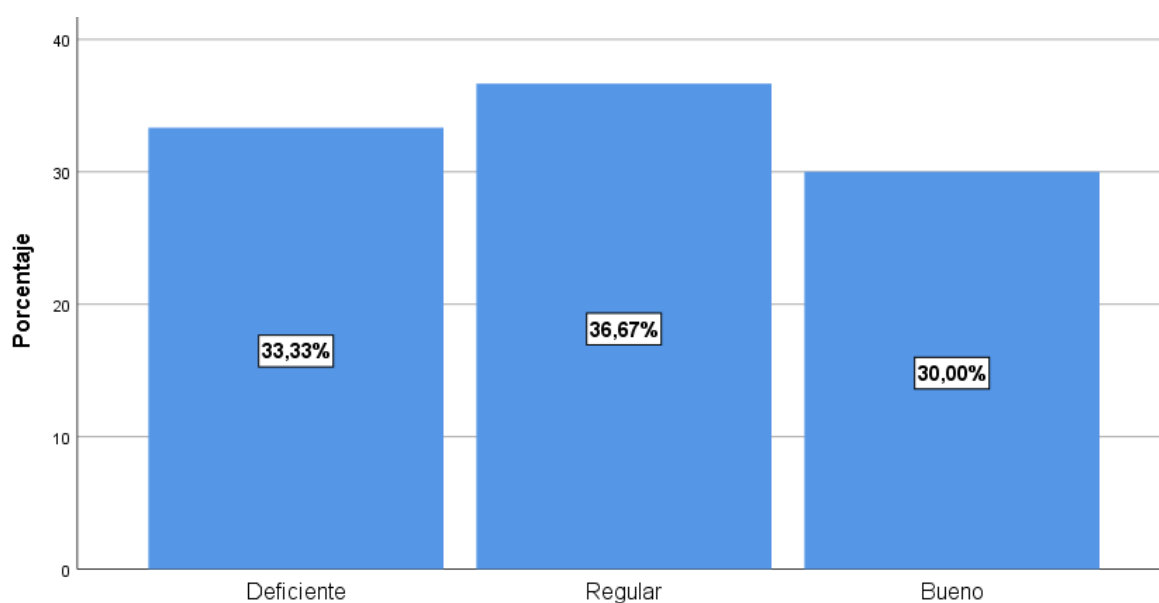


Figura N° 6: Función cuantitativa

Interpretación.

El resultado de acuerdo al grafico observamos la relación de frecuencia entre la variable desempeño laboral y la dimensión función cuantitativa se observa que el 36.67% es regular, un 33.33% es deficiente y solo un 30.00% es bueno.

Tabla 7: Función cualitativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	10	33,3	33,3	66,7
	Bueno	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

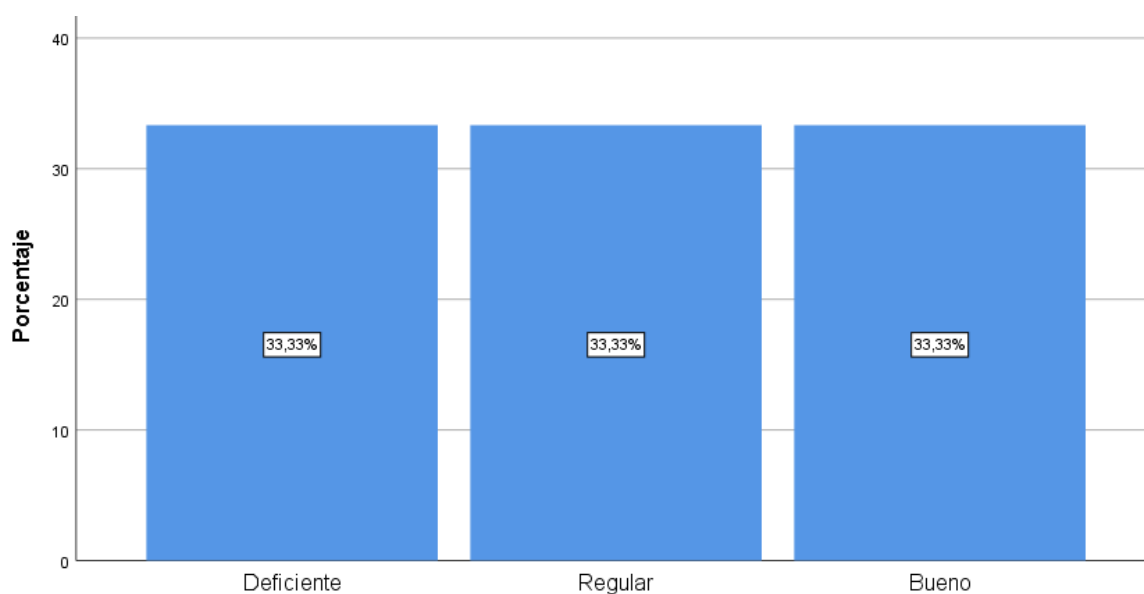


Figura N° 7: Función cualitativa

#### Interpretación.

Vemos en el gráfico de relación de frecuencia entre la variable del desempeño laboral y la dimensión función cualitativa observamos que hay similitud con un valor del 33.33% es bueno, el 33.33% regular y el 33.33% deficiente.

Tabla 8: Eficiencia y eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	60,0	60,0	60,0
	Regular	10	33,3	33,3	93,3
	Bueno	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

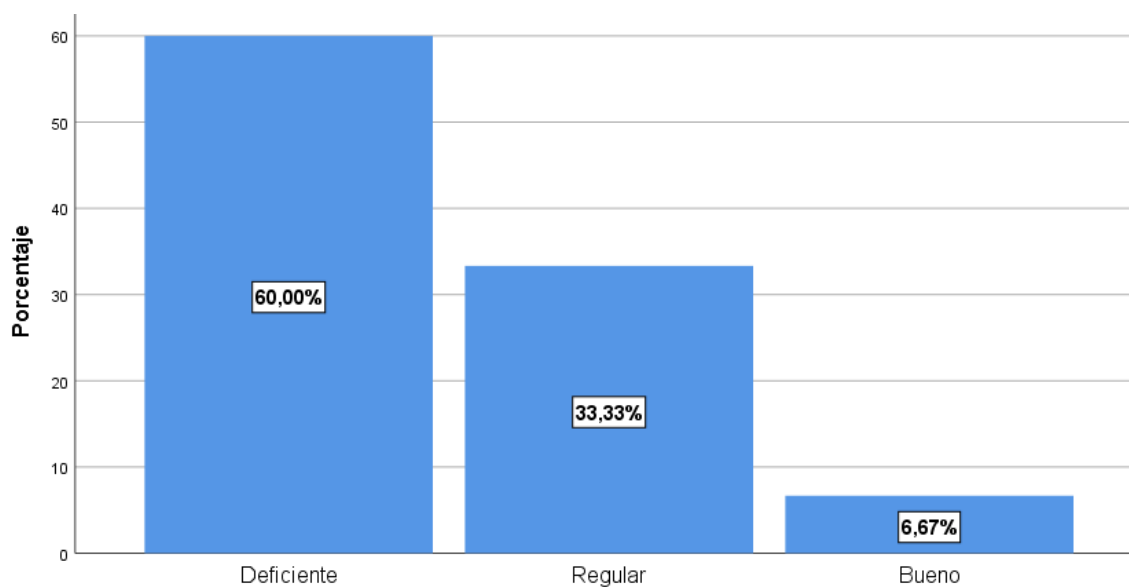


Figura N° 8: Eficiencia y eficacia

Interpretación.

El resultado que se demuestra la relación de frecuencia que existe la variable desempeño laboral y la dimensión eficiencia y eficacia lo cual demuestra que el 60.00% es deficiente, el 33.33% es regular y solo el 6.67% es bueno.

#### 4.1.2 Resultados de tablas de contingencia.

Tabla 9: Cruce de variables X: Gestión Talento Humano vs Y: Desempeño laboral

		Y: Desempeño laboral			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
X: Gestión Talento Humano	Regular	f 1	11	1	13
		% 3.3%	36.7%	3.3%	43.3%
	Alto	f 9	6	2	17
		% 30.0%	20.0%	6.7%	56.7%
Total		f 10	17	3	30
		% 33.3%	56.7%	10.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

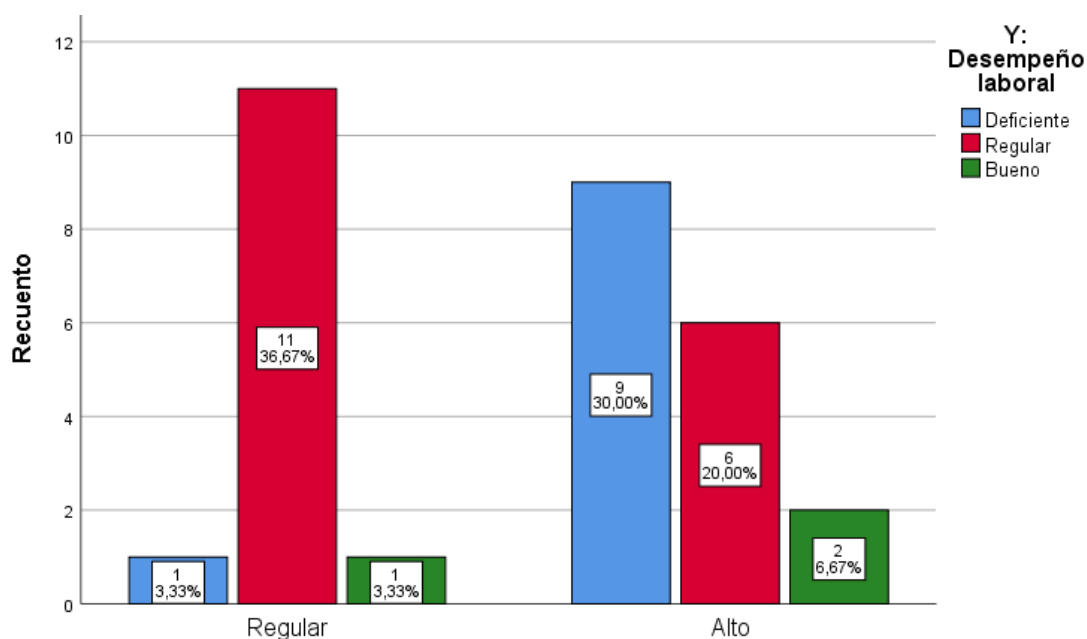


Figura N° 9: Cruce de variables X: Gestión Talento Humano vs Y: Desempeño laboral

#### Interpretación.

A continuación con el cruce de variables entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral observamos que existe relación entre las variables con un 56.67% de nivel alto y con 43.3% de nivel regular.

Tabla 10: Cruce de dimensiones x1 Decisiones individuales vs y1: Función cuantitativa

			y1: Función cuantitativa			
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
x1: Decisiones individuales	Bajo	f	1	2	0	3
		%	3.3%	6.7%	0.0%	10.0%
	Regular	f	1	7	2	10
		%	3.3%	23.3%	6.7%	33.3%
	Alto	f	8	2	7	17
		%	26.7%	6.7%	23.3%	56.7%
Total	f	10	11	9	30	
	%	33.3%	36.7%	30.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

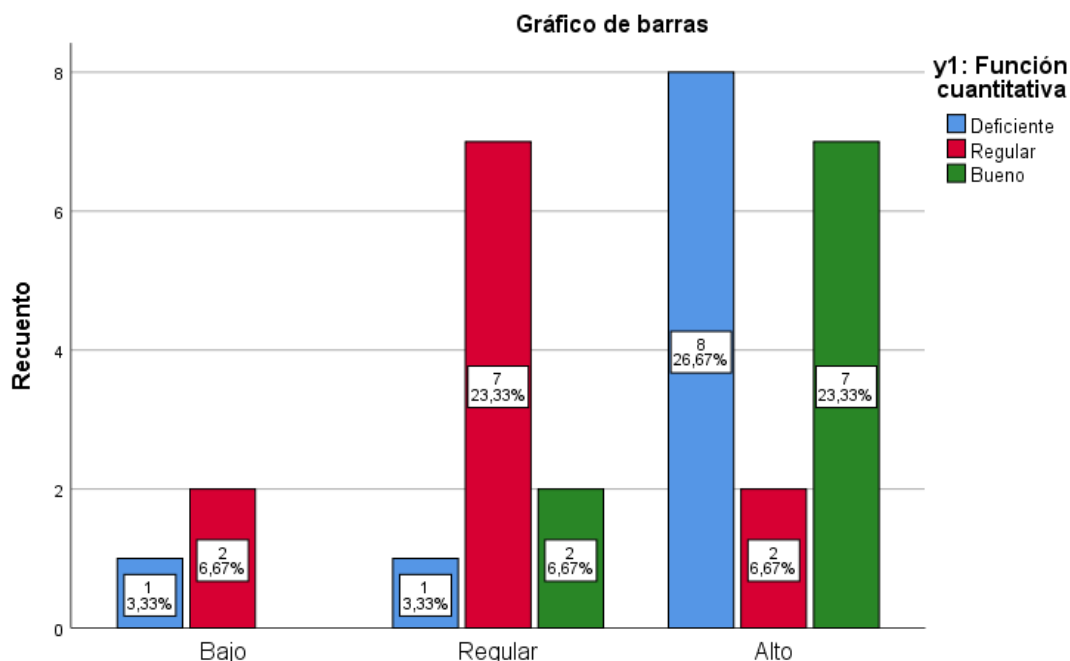


Figura N° 10: Cruce de dimensiones x1 Decisiones individuales vs y1: Función cuantitativa

Interpretación.

Analizamos sobre el cruce de dimensiones de la variable gestión del talento humano que es decisiones individuales y variable desempeño laboral que es función cuantitativa, demostrando en el gráfico la relación que existe entre dichas dimensiones con 56.7% de nivel alto, 33.3% de nivel regular y un 10.00% de nivel bajo.

Tabla 11: Cruce de dimensiones x2 Comportamientos éticos vs y2: Función cualitativa

			y2: Función cualitativa			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
x2: Comportamientos éticos	Regular	f	0	8	2	10
		%	0.0%	26.7%	6.7%	33.3%
	Alto	f	10	2	8	20
		%	33.3%	6.7%	26.7%	66.7%
Total		f	10	10	10	30
		%	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

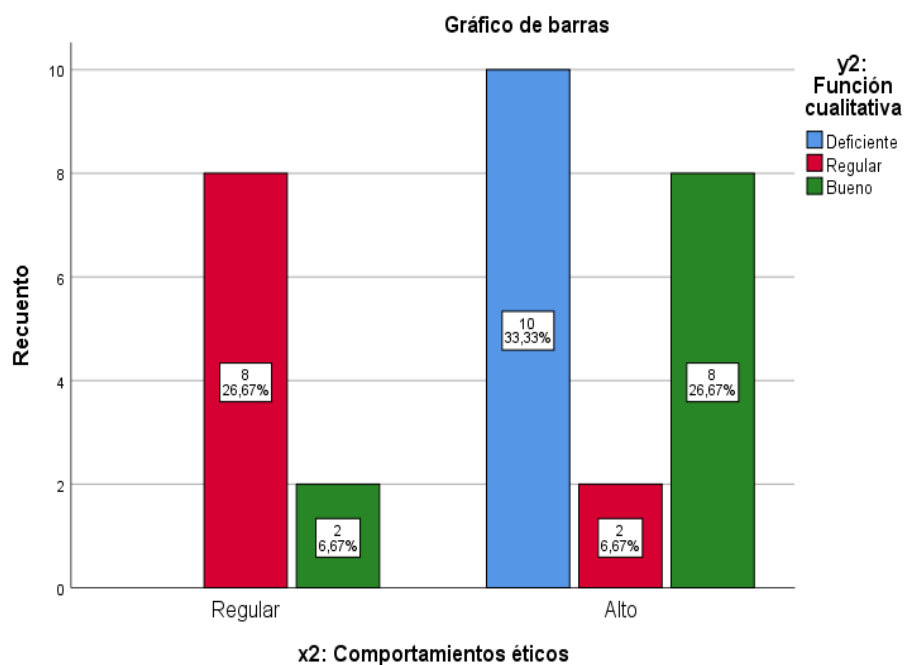


Figura N° 11: Cruce de dimensiones x2 Comportamientos éticos vs y2: Función cualitativa

Interpretación.

El gráfico se demuestra que la dimensión comportamientos éticos de la variable 1 y la dimensión función cualitativa de la variable 2 vemos la relación que existe con un nivel alto de 66.7% y un nivel regular de 33.3%.

Tabla 12: Cruce de dimensiones x3 Estrategias Organizacionales vs y3: Eficiencia y eficacia

			y3: Eficiencia y eficacia			
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
x3: Estrategias Organizacionales	Regular	f	3	7	0	10
		%	10.0%	23.3%	0.0%	33.3%
	Alto	f	15	3	2	20
		%	50.0%	10.0%	6.7%	66.7%
Total		f	18	10	2	30
		%	60.0%	33.3%	6.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

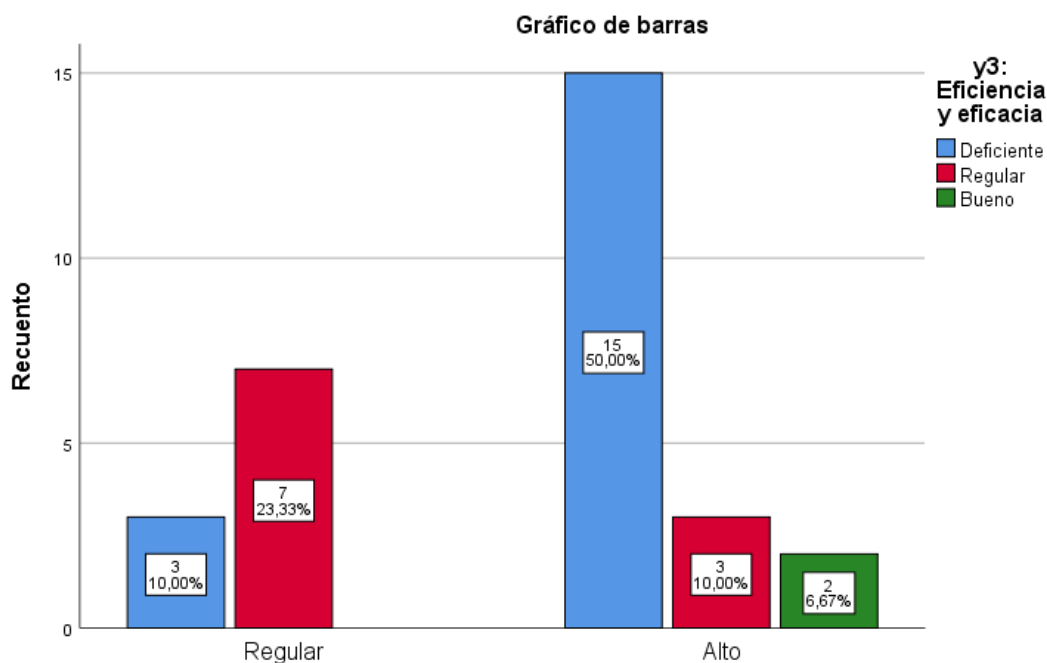


Figura N° 12: Cruce de dimensiones x3 Estrategias Organizacionales vs y3: Eficiencia y eficacia

Interpretación.

Con respecto al cruce de dimensión de la variable 1 estrategias organizacionales y la dimensión de la variable 2 eficiencia y eficacia nos da un resultado demostrado en el gráfico con un 66.7% de nivel alto y un 33.3% de nivel regular los que nos indica que existe una relación entre dimensiones.



## 4.2 Resultado Inferencial

### 4.2.1 Contrastación de Hipótesis General

Ha La Gestión del Talento Humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

Ho. La Gestión del Talento Humano influye de manera negativa en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

Tabla 13: Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis General

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,809 <sup>a</sup>	2	,020
Razón de verosimilitud	8,659	2	,013
Asociación lineal por lineal	3,187	1	,074
N de casos válidos	30		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,30.

Se evidencia en la tabla 13; el valor  $X^2 = 7,809$ , con  $gl = 2$  y un valor  $p = 0.020$ ; anunciando el rechazo del  $H_0$ , y aceptando la  $H_a$ .

Por consiguiente, se el 5% o 0,05, es para comprobar la hipótesis siendo  $0.020 < 0.05$ .

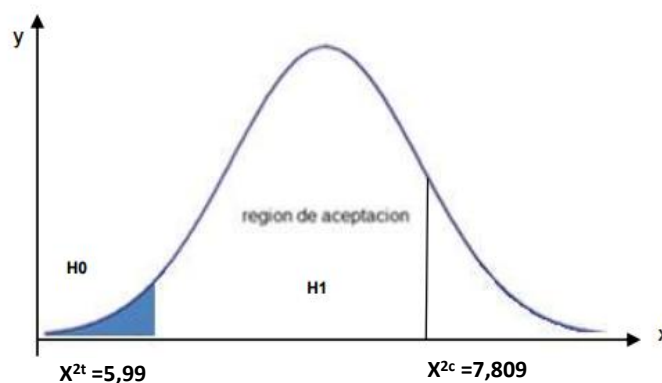


Figura 13: Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis General

De acuerdo al resultado obtenido con el proceso Chi Cuadrado con el grado de libertad de 4, corresponde a 5,99 valores que es menor al calculado (7,809); por lo tanto, se comprueba que *la Gestión del Talento Humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.*

#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis específicas.

##### Hipótesis específica 1

Las decisiones individuales influyen sobre la función cuantitativa en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

*Tabla 14: Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,177 <sup>a</sup>	4	,025
Razón de verosimilitud	12,818	4	,012
Asociación lineal por lineal	,025	1	,875
N de casos válidos	30		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,90.

Se evidencia en la tabla el valor  $X^2 = 11,177$ , con  $gl = 4$  y un valor  $p = 0.025$ ; anunciando el rechazo del  $H_0$ , y aceptando la  $H_a$ .

Por consiguiente, se el 5% o 0,05, es para comprobar la hipótesis siendo  $0.025 < 0.05$ .

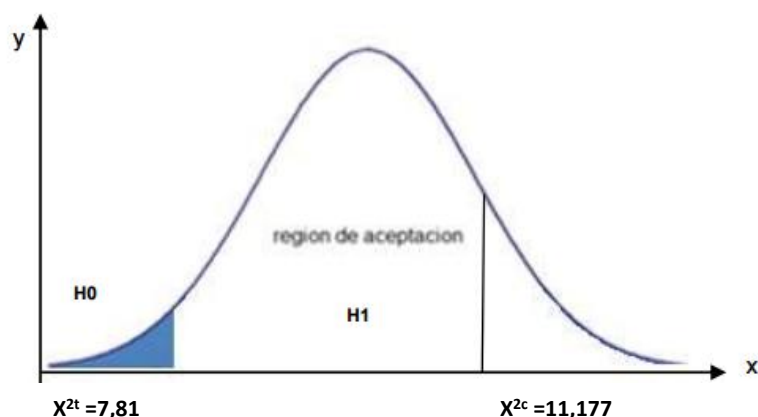


Figura 14: Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 1

De acuerdo al resultado obtenido con el proceso Chi Cuadrado con el grado de libertad de 4, corresponde a 7,81 valores que es menor al calculado (11,177); por lo tanto, se comprueba que las decisiones individuales influyen sobre la función cuantitativa en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

#### Hipótesis específica 2

Los comportamientos éticos influyen en las funciones cualitativas en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

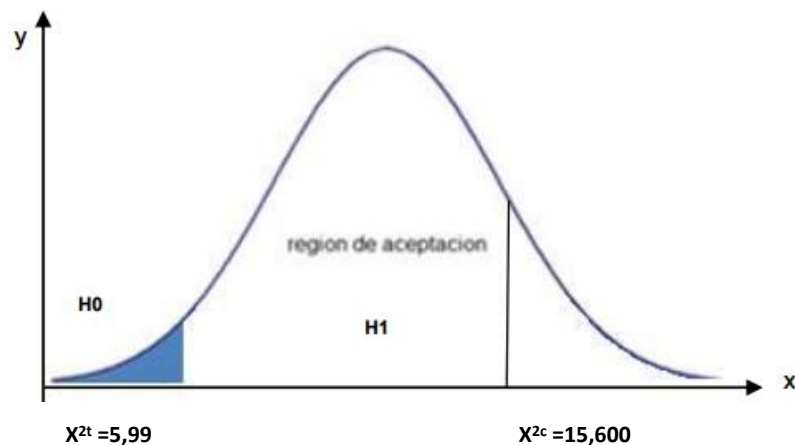
Tabla 15: Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,600 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	18,175	2	,000
Asociación lineal por lineal	,870	1	,351
N de casos válidos	30		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,33.

Se evidencia en la tabla el valor  $X^2 = 15,600$ , con  $gl = 2$  y un valor  $p = 0.025$ ; anunciando el rechazo del  $H_0$ , y aceptando la  $H_a$ .

Por consiguiente, se el 5% o 0,05, es para comprobar la hipótesis siendo  $0.025 < 0.05$ .



*Figura 15: Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 2*

De acuerdo al resultado obtenido con el proceso Chi Cuadrado con el grado de libertad de 4, corresponde a 5,99 valores que es menor al calculado (15,600); por lo tanto, se comprueba que los comportamientos éticos influyen en las funciones cualitativas en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

### Hipótesis específica 3

Las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

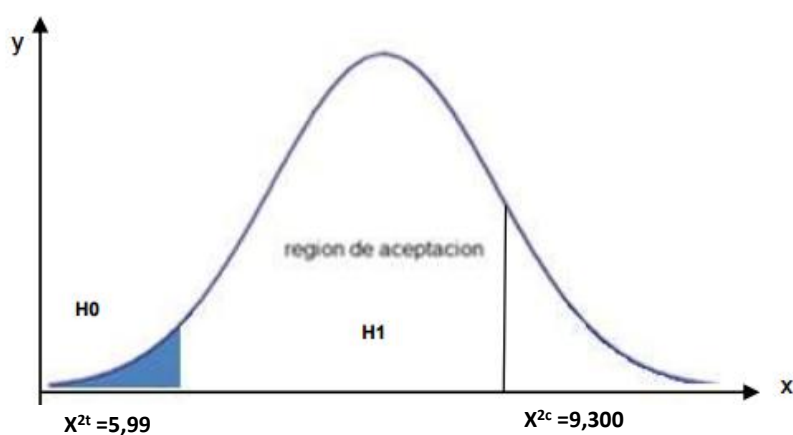
*Tabla 16: Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 3*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,300 <sup>a</sup>	2	,010
Razón de verosimilitud	9,753	2	,008
Asociación lineal por lineal	2,065	1	,151
N de casos válidos	30		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,67.

Se evidencia en la tabla el valor  $X^2 = 9,300$ , con  $gl = 2$  y un valor  $p = 0.010$ ; anunciando el rechazo del  $H_0$ , y aceptando la  $H_a$ .

Por consiguiente, se el 5% o 0,05, es para comprobar la hipótesis siendo  $0.025 < 0.05$ .



*Figura 16: Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 3*

De acuerdo al resultado obtenido con el proceso Chi Cuadrado con el grado de libertad de 4, corresponde a 5,99 valores que es menor al calculado (9,300); por lo tanto, se comprueba que las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

### 4.3 Discusión.

En este estudio de investigación se realizó una relatividad de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables de estudio o su respectiva relación, destacando aspectos de coincidencia o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación con un valor  $X^2 = 7,809$ , con  $df = 2$  y un valor  $p = 0.020$ ; anunciando el rechazo del  $H_0$ , y aceptando la  $H_a$  en donde se comprueba que la Gestión del Talento Humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018..

Según los resultados estadísticos el nivel de influencia de las decisiones individuales influye sobre la función cuantitativa con un valor  $X^2 = 11,177$ , con  $df = 4$  y un valor  $p = 0.025$ ; anunciando el rechazo del  $H_0$ , y aceptando la  $H_a$  en donde se comprueba que las decisiones individuales influyen sobre la función cuantitativa en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. Por su parte Inca (2015). En su tesis se observa un valor de 0,819 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05, por ende, concluye una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

En cuanto a los resultados estadísticos el nivel de influencia de los comportamientos éticos y las funciones cualitativas existe relación con un valor  $X^2 = 15,600$ , con  $gl = 2$  y un valor  $p = 0.025$ ; anunciando el rechazo del  $H_0$ , y aceptando la  $H_a$  en donde se comprueba que los comportamientos éticos influyen en las funciones cualitativas en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. En el caso Del Castillo (2016). demuestra en su resultado 0.775 la cual existe relación positiva entre las variables, donde se concluye que existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.

Los resultados obtenidos el margen de la influencia sobre las estrategias organizacionales sobre la eficiencia y eficacia con un valor  $X^2 = 9,300$ , con  $gl = 2$  y un valor  $p = 0.010$ ; anunciando el rechazo del  $H_0$ , y aceptando la  $H_a$  en donde se comprueba que las

estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. Así como indica, Burga y Wiese (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Concluye al medir el coeficiente de correlación de Pearson aplicado a ambas variables, el resultado es significativo ( $p < 0.05$ ) por lo tanto, existe de grado moderado entre las variables de motivación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa agroindustrial de la región de Lambayeque, que al tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

## Conclusiones

- 1) De los resultados obtenidos conducen significativamente que las decisiones individuales influyen sobre la función cuantitativa en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.
  
- 2) Sobre la base de los hallazgos encontrados, existe relación entre los comportamientos éticos influyen sobre las funciones cualitativas en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018
  
- 3) Los resultados estadísticos obtenidos en la muestra nos indica que las estrategias organizacionales , influye sobre eficiencia y eficacia en el desempeño laboral que permiten ser elementos claves en la gestión talento humano en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018, por lo tanto el resultado obtenido sobre desempeño laboral nos permitió observar la importancia el desenvolvimiento de los colaboradores administrativos y estimar su potencial de desarrollo con una buena gestión administrativa.



## **Recomendaciones**

- 1) Es necesario profundizar la investigación referente a las decisiones individuales y su influencia sobre la función cuantitativa del desempeño laboral con la finalidad de lograr un mejor entendimiento en la realidad de la organización debido a que se maneja diferentes niveles de educación en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.
  
- 2) Se recomienda poner mayor énfasis en los comportamientos éticos ya que estos influyen sobre la función cualitativa en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018 con la finalidad de lograr un grado adecuado en el desempeño laboral.
  
- 3) El estudio se recomienda tener una buena información en la aplicación de estrategias organizacionales ya que estos influyen en eficiencia y eficacia, teniendo como finalidad obtener resultados sin costos adicionales integrando conocimientos mediante: Capacitación, desarrollo personal, remuneraciones, línea de carrera, ambiente confortable para un desarrollo de capacidades intelectuales.

## Referencias

- Aguilar, C. (2013). El capital humano: Definición y características. *business school*, p 1
- Alarcón (2015). La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi. (Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing). Universidad politécnica estatal del Carchi. Ecuador.
- Álvarez, M. (2017). Crecimiento Organizacional & Desarrollo Organizacional. Grupo Albe. p, 1.
- Astudillo, Reinoso y Ortiz (2017). La gestión de talento humano como factor clave del desarrollo organizacional, *Observatorio Economía Latinoamericana*. ISSN: 1696-8352, Cepel, par. 1
- Barceló, J. (2018). Profesor de los Master en Dirección de Recursos Humanos y MBA de IMF Business School. 2018.
- Bolívar, M. (2015). Efectividad centrada en las personas, *Óptima Infinito*.
- Bokova (2014), Igualdad de Género, Patrimonio y Creatividad, Directora General de la UNESCO, p. 69.
- Burga, G Y Wiese, S. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque, (tesis para optar el grado académico de maestro en formación directiva y gobierno de las personas) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo escuela de postgrado Chiclayo. Perú.
- Cabrera, J. (2016) Innovación en la gestión, Organizaciones duales: La propuesta de Kotter para acelerar la estrategia.

- Calcina, Y. (2013). El Clima Institucional y su Incidencia en el Desempeño laboral de los Docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Del Altiplano y facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Perú, 2012.
- Castillo (2018). Libro Desarrollo del Capital Humano de las Organizaciones. Red del Tercer Milenio. P. 78
- Castro, P. (2016). El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas. (Tesis para obtener el grado de Maestra en Administración con énfasis en Negocios) Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.
- Céspedes y Martínez (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano, Revista Latinoamericana de Derecho Social, p. 28
- Curí, A. (2015). Gestión del talento humano y sus factores, prezi. p.1
- Cristancho, D. (2015). Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización, Ascendo.
- Cruz, M, Martínez, J, Naranjo, J (2016), las competencias y la evaluación del desempeño del recurso humano en el sector turístico. El caso de Ambato-Ecuador, V5 n2 p8.
- Cruz, L (2014). Importancia de la investigación educativa, concejos de transformación educativa.
- David, D. (2016). Factores que influyen en la creación de un entorno de trabajo saludable, Master Universitario en Prevención de Riesgos Laborales.
- Del Castillo, A. (2017). La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016. (Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública), Lima, Perú.

- De La Cruz, E y Huamán, A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015. (Tesis para optar el título profesional de: licenciado en administración). Universidad Nacional de Huancavelica, Lima, Perú.
- Fuentes, R. (2018). Evalúa si los KPI de tu negocio son adecuados para medir rendimiento, Sodexo.
- Gallegos, F. (2016). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016. (Tesis para optar el Grado de Magister en ciencias contables y financieras Con mención en: auditoria y gestión tributaria), Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Perú
- Gerencie. (2018). Diferencias entre eficiencia y eficacia, EAE businnes school gerencie.com, parr.1
- Godínez, M. (2013). Eficiencia y eficacia en las organizaciones de la sociedad Entorno de las Organizaciones.
- Hernández C Y Batista P (2014). Metodología de la investigación sexta edición, p.7
- Herrera, P. (2018). La importancia de medir los procesos para una gestión eficiente, Saga Advice.
- Inca, K. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Levaggi, V. (2018). Director OP/ETD OIT - Centroamérica, Haití, Panamá y República Dominicana, p. 6.

- Lúcuma, A. (2017). Administración Del Talento Humano, blog. Enric-Francesc Oliveras, citado a Deilotte en su blog tendencias Globales en Capital Humano.
- Llano, E y Rivera, L. (2015). Sistema de gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la florícola agrogana s.a. de la parroquia joseguango bajo provincia de Cotopaxi en el período 2014–2015. (Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingenieras Comerciales). Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- Martínez, E. (2017). Análisis de la gestión del talento humano basado en políticas y competencias en la distribuidora rubí cía. Ltda. (Tesis previa obtención del título de Ingeniero/a en Contabilidad y Auditoría CPA) Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, Ecuador.
- Marcel, H. (2018). La Capacitación de los Recursos Humanos: La importancia de sistematizar la capacitación de los empleados en una organización según su proyección y la definición de un plan de carrera, guía del capital humano, párr. 1.
- Mendoza, V. y Álzate, K. (2017). Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics s.a.s. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016. (Tesis pregrado). Universidad de Cartagena. Colombia.
- Mendoza, I. (2013). El desempeño laboral, Investigación Cuantitativa, universidad. Lighthouse Smart.
- Mesa, J. (2017). Retención y Desarrollo del Capital Humano.
- Miranda, B. (2016). RIDE Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo. Vol. 7, Núm. 13.
- Molina, M. Moreta, C. Influencia de la compensación financiera como factor motivacional del en el sector seguros. (Tesis previo obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

- Moreno y France. Aprovechar el talento de hombres y mujeres, Guía de gestión de Recursos Humanos con enfoque de género, Organización Internacional del Trabajo, primera edición 2016, p. 20
- Morgan, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia. (Concepto desempeño laboral). Costa Rica.
- Moreno, L. (2017). Mejora el rendimiento y la motivación de las personas mediante la revisión de desempeño y el plan de desarrollo profesional.
- Moreno, L. (2013). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis, objetivos en una investigación.
- Ochoa, y Durán, (enero-junio, 2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. Revista Colombiana de Ciencias Sociales, 7(1), p. 213.
- Patricia, E. (2016). Características de la administración del Recurso Humano.
- Pérez, O. (2016). Importancia de la gestión de talento humano en la empresa, Blog PeopleNext.
- Reyes, J. (2015). Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales, Gestión de recursos humanos: Importancia y objetivos, Escuela de Organización Industrial.
- Riquelme, M. (2018). Estrategias organizacionales, web y empresas.
- Rodríguez, D. (2015). Doctor en Ciencias de la Información. Profesor auxiliar del Departamento Ciencias de la Información de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, Cuba., artículos científicos.
- Rojas, A. (2017). Investigación e Innovación Metodológica.

- Rojas, R. Vílchez, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús. (Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de salud). Universidad Norbert Wiener Lima, Perú
- Sánchez, M. (2017). Evaluación del desempeño en el ámbito laboral. El Insignia.
- Stefanu, Y. (2016). Elementos que debes integrar en la comunicación interna de tu empresa, OBS.
- Torres, J. (2013). Introducción a las políticas públicas, Conceptos y herramientas desde la relación entre Estado y ciudadanía Conceptos y herramientas desde la relación entre Estado y ciudadanía. Pp. 56, Bogotá. Imp. Ediciones.
- Towers, W. (2016). La igualdad de Género en un Ámbito Laboral.
- Trejejo, J. (2018). El año de la Transformación Digital de los negocios, Solo Marketing.
- Valdez, M. (2014). Concepto e importancia de la administración estratégica. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/concepto-e-importancia-de-la-administracion-estrategica/>
- Vásquez, V. (2016). Ciencia Investigación Técnica Tecnología Innovación Estrategia.
- Zamora, M. y Cobacango, J. (2018). “Desempeño laboral de personas con discapacidad y el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, período 2017”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (febrero 2018).
- Zans, A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de grado para optar al título de: Máster en Gerencia Empresarial). Universidad Nacional autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua

Zapata, P. (2014). Grado en Administración y Dirección de Empresas, La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa, CET.

Zuloaga, K. 2014, variables que afectan el desempeño laboral.



## Apéndice A: Matriz de consistencia en la operacionalización de variables

Matriz de consistencia de la operacionalización de variables

La gestión talento humano y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variables				
¿En qué medida, la aplicación la Gestión del Talento Humano, influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018?	Determinar, en qué medida la aplicación de la Gestión del Talento Humano, mediante el análisis corporativo influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018	La Gestión del Talento Humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.	Variable 1: Gestión talento humano.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			Decisiones individuales	Procesos	1	(1) Definitivamente en desacuerdo. (2) Probablemente en desacuerdo. (3) Ni de acuerdo/ni en desacuerdo. (4) Probablemente de acuerdo. (5) Definitivamente de acuerdo	Alto  0.92
				Acción	2		
				Oportunidad	3		
			Comportamientos éticos	Organización	4		
				Estudio	5		
				Desempeño	6		
			Estrategias organizacionales	Objetivos	7		
				Propósitos	8		
				Evaluación	9		
			Variable 2: Desempeño laboral.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			Función cuantitativa	Análisis	10	(1) Definitivamente en desacuerdo. (2) Probablemente en desacuerdo. (3) Ni de acuerdo/ni en desacuerdo. (4) Probablemente de acuerdo. (5) Definitivamente de acuerdo	Alto  0.92
				Elementos	11		
				Examinar	12		
			Función cualitativa	Propósito	13		
				Conocimientos	14		
				Desarrollo	15		
			Eficiencia y eficacia	Recursos	16		
				Relación	17		
				Resultados	18		
¿En qué medida las decisiones individuales influyen sobre la función cuantitativa en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018?	Determinar en qué medida las decisiones individuales influyen sobre la función cuantitativa en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018	Las decisiones individuales influyen sobre la función cuantitativa en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018					
¿En qué medida los comportamientos éticos influyen en las funciones cualitativas en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018?	Determinar en qué medida los comportamientos éticos influyen en las funciones cualitativas en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018	Los comportamientos éticos influyen en las funciones cualitativas en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018					
¿En qué medida las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018?	Determinar en qué medida las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Lima 2018	Las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018					

## Apéndice B: Matriz de consistencia de la investigación

### MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ASEGURAR LA COHERENCIA EN LA INVESTIGACIÓN

**TEMA: Gestión talento humano y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018**

**Diseño: Metodológico no experimental y descriptivo simple**

PROBLEMA GENERAL	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		ITEM	ESQUEMA BASES TEÓRICAS	FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA
						DIMENSIONES	INDICADORES			
<p><b>Problema Gral</b></p> <p>¿En qué medida, la aplicación la Gestión del Talento Humano, influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018?</p>	<p>El estudio sobre la Gestión del Talento Humano desde hace unos tiempos las personas están tomando la prioridad como una pieza fundamental en el desempeño laboral para el éxito de todas las organizaciones que desea mantener el crecimiento y mejoramiento de sus funciones, como sabemos sus efectos trascendentales son presentados desde épocas remotas y que cada vez se convierte en una tarea difícil que las organizaciones deben aprender a manejar. Estas consideraciones suponen la motivación que tiene un colaborador para un buen desempeño laboral dentro de la estructura a la que pertenece.</p>	<p><b>Objetivo Gral</b></p> <p>Determinar, en qué medida la aplicación de la Gestión del Talento Humano, mediante el análisis corporativo influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018</p>	<p><b>Hipótesis Gral</b></p> <p>La Gestión del Talento Humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.</p>	<p>V. Independiente</p>	<p>Conjunto de decisiones que implica la formulación, ejecución de las políticas y prácticas que produzcan en los trabajadores las habilidades, comportamientos que la empresa necesita para alcanzar sus metas estratégicas</p>	<p>Decisiones individuales</p>	Proceso	1	<p><b>2.2.1 Gestión del Talento Humano</b></p> <p>2.2.1.1 Definición Gestión del talento humano</p> <p>2.2.1.2 Importancia gestión del talento humano.</p> <p>2.2.1.3 Objetivos gestión del talento humano.</p> <p>2.2.1.4 Factores gestión del talento humano.</p> <p>2.2.1.5 Elementos gestión del talento humano.</p> <p>2.2.1.6 Funciones gestión del talento humano.</p> <p>2.2.1.7 Características</p>	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación Metodológico no experimental y descriptivo simple</p> <p>Población y muestra Población: 30 Muestra: 30</p>
							Acción	2		
							Oportunidad	3		
						<p>Comportamientos éticos</p>	Organización	4		
							Estudio	5		
							Desempeño	6		
				<p>Estrategias Organizacionales</p>	Objetivos	7				
					Propósitos	8				
					Evaluación	9				
				<p>V. Dependiente</p>	<p>Es un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y</p>	<p>Función cuantitativa</p>	Análisis	10		
							Elementos	11		
							Examinar	12		
				<p>Desempeño laboral</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>		



<p><b>P. Especifico 3.</b></p> <p>¿En qué medida las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018?</p>		<p><b>O. Especifico 3</b></p> <p>Determinar en qué medida las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018?</p>	<p><b>H. Especifica 3</b></p> <p>Las estrategias organizacionales influyen sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018</p>	<p>V.I.</p> <p>Gestión talento humano</p>	<p>V.D.</p> <p>Desempeño laboral</p>						
---	--	--	--	---	--------------------------------------	--	--	--	--	--	--

## Apéndice C: Matriz de la aplicación del instrumento de la investigación – cuestionario



### Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral

Estimados Señores, estamos realizando la encuesta para un estudio por un grupo de estudiantes de la Universidad Peruana de las Américas, dicha encuesta tiene la finalidad de obtener información importante para identificar los errores y poder corregir.

Indicaciones:

1. La encuesta consta de 18 preguntas.
2. lea atentamente cada una de ellas, revise (a) todas las opciones, y elija la alternativa que más lo (a) identifique.
3. Marque la alternativa con una x.
4. Dicha encuesta es en forma anónima más adelante podrá llenar algunos datos que si será necesario (cargo, edad y sexo).

Cargo	
Edad	
Sexo	
Fecha	

Analice de acuerdo a las siguientes afirmaciones según la sucesiva escala.	ESCALA	
	Definitivamente de acuerdo	5
	Probablemente de acuerdo	4
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	3
	Probablemente en desacuerdo	2
	Definitivamente en desacuerdo	1

Ejemplo:

N°	PREGUNTA	ESCALA				
1	¿Crees que la Gestión del Talento Humano es importante?	5	4	3	2	1
			X			

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
1	¿Considera que en la gestión del talento humano decisiones individuales influye en el proceso de la organización de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?					
2	¿Considera la gestión del talento humano permite tomar acción en las decisiones individuales de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?					
3	¿Considera que las decisiones individuales de la gestión del talento humano permiten el desarrollo de oportunidad en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?					

4	¿Los comportamientos éticos optimizan la gestión del talento humano dentro de la organización en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
5	¿El estudio de los comportamientos éticos índice en el desarrollo dentro de la gestión del talento humano en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
6	¿Considera que la gestión del talento humano determina los comportamientos éticos para optimizar el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
7	¿En la gestión del talento humano las estrategias organizacionales determinan los objetivos de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
8	¿En gestión del talento humano las estrategias organizacionales determinan los propósitos en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
9	¿La evaluación determina el éxito de las estrategias organizacionales en la gestión del talento humano de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
10	¿La función cuantitativa (cantidad) determina el análisis del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
11	¿Considera que los elementos de tecnología permite el desempeño laboral para la función cuantitativa (cantidad) en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
12	¿La función cuantitativa (cantidad) permite examinar los resultados del desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
13	¿Considera que la función cualitativa (cualidades, atributos, características) contribuyen en alcanzar el propósito del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
14	¿El conocimiento permite a la función cualitativa (cualidades, atributos, características) optimizar el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
15	¿Considera que la función cualitativa (cualidades, atributos, características) permite el desarrollo del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
16	¿Permite los recursos tecnológicos el desarrollo de eficiencia y eficacia en optimizar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
17	¿La relación individual conduce a una eficiencia y eficacia en optimizar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				
18	¿Considera que los resultados se logran a través de la eficiencia y eficacia mediante el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?				

La encuesta ha terminado.  
 Muchas gracias por su colaboración.

**Apéndice D: Matriz de respuestas de ítems y sujetos.**

sujetos / ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	5	4	2	5	3	1	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5
2	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5
3	4	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	4	2	2	3	3	4
4	5	4	4	4	1	1	2	3	3	3	3	3	5	1	1	5	5	5
5	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4
6	4	5	5	5	3	3	4	1	1	2	1	1	4	3	3	5	5	5
7	5	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	5	1	1	5	5	5
8	5	4	4	4	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	5	5
9	5	4	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5
10	4	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	4	2	2	3	3	3
11	5	5	5	5	3	3	4	1	1	2	1	1	1	3	3	1	5	5
12	5	5	5	5	3	3	4	2	2	3	2	2	1	3	3	1	5	5
13	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
14	5	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	5
15	5	4	4	4	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	5	5
16	5	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5
17	4	5	5	5	3	3	4	1	1	2	1	1	4	3	3	4	4	5
18	4	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	4	2	2	3	3	4
19	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	1	5	5
20	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4
21	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	1	5	5
22	5	5	5	5	3	3	4	2	2	3	2	2	1	3	3	1	5	5
23	5	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5
24	1	4	4	3	1	1	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	5	5
25	2	5	5	4	2	2	3	1	1	2	1	1	4	2	2	3	3	3
26	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	1	1	3	3	1	5	5
27	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	5	5
28	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3
29	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	1	3	2	2	3	3	5
30	5	5	5	5	2	1	3	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2	5

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: *Gestión del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral*

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

..16.. de marzo 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: *Gonzalez Carbajal Cynthia Milagros*

DNI: *41577311*

Especialidad de Juez Experto: *Maestría en Gestión de Servicios de Salud*

Grado del juez experto: *Maestra en Gestión de Servicios de Salud*

*Cynthia*

Firma del Juez Experto



VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: *Gestión del talento Humano y su influencia en el desempeño laboral*

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible			X		
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada			X		
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos			X		
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems			X		
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación			X		
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

14 de marzo 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: *Gallegos Velazco Leyna*

DNI: *42382468*

Especialidad de Juez Experto: *MEDICINA FISICA Y REHABILITACION*

Grado del juez experto: *MEDICO ASISTENTE*

*[Firma]*  
 MEDICO GALLEGOS VELAZCO  
 MEDICO ASISTENTE  
 1792 R.N.E. 029912  
 FIRMATA  
 Firma del Juez Experto

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral*

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible			✓		
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables			✓		
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				✓	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada				✓	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad			✓		
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos			✓		
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				✓	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				✓	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				✓	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				✓	

..... de marzo 2019

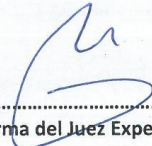
Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: *Dra. Cecilia Gloria María Krotus*

DNI: *10793014*

Especialidad de Juez Experto: *Médico de Reconstrucción*

Grado del juez experto: *Médico Especialista III - Nivel de Honorario*

  
 .....  
 Firma del Juez Experto



VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: *Gestión del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral*

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			X		
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos			<		
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente			X		

16 de marzo 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: *Ricardo Rojas Acuña*

DNI: *42880959*

Especialidad de Juez Experto: *ING Industrial*

Grado del juez experto: *Magister*

  
 Firma del Juez Experto

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: *Gestión Del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral*

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				x	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables				x	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				x	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada				x	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				x	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				x	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				x	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				x	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				x	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				x	

16 de marzo 2019


Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Ríos Zarzosa Marcelino Héctor

DNI: 06900125

Especialidad de Juez Experto: Asesor en proyectos de Inversión pública y privada

Grado del juez experto: Magister en administración

  
 .....  
 Firma del Juez Experto