



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

La gestión del talento humano con límite de edad social y su influencia en el cumplimiento de objetivos en una tienda por departamento en Surco, 2023.

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Gerencia

AUTORA

Zafra Becerra, Carmen del Milagro
ORCID: 0009-0003-2986-788X

ASESOR

Lucero Vega, Jorge Luis
ORCID: 0000-0002-6600-1730

Lima, Perú

2024

Metadatos Complementarios**Datos de autora**

Zafra Becerra, Carmen del Milagro

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 19333434

Datos de asesor

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

Datos del jurado

JURADO 1: Yto Yto Juan Luis, DNI N°07815722, ORCID 0000-0003-2454-4179

JURADO 2: Gálvez Castillo José Wilhelm, DNI N°07813680, ORCID 0000-0003-0526-2934

JURADO 3: Cabrejos Hirashima Yolanda, DNI N°41957473, ORCID 0000-0002-5304-6091

JURADO 4: Delgadillo Portocarrero Luis Alfonso, DNI N°06997475, ORCID 0009-0002-1334-7540

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Declaración jurada de originalidad

Yo, Carmen del Milagro Zafra Becerra, con código de estudiante N.º 201220124 con DNI N.º 19333434, con domicilio en Calle Bayobar Norte 186, distrito Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, en mi condición de Bachiller de Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulado “La gestión del talento humano con límite de edad social y su influencia en el cumplimiento de objetivos en una tienda por departamento en Surco,2023” es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Jorge Luis Lucero Vega, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc.; la cual ha sido sometida al anti plagio Turnitin y tiene el 14% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 29 de Febrero 2024



Carmen del Milagro Zafra Becerra

19333434

Índice de similitud

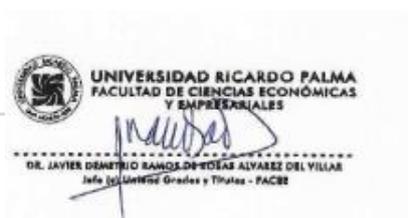
La gestión del talento humano con límite de edad social y su influencia en el cumplimiento de objetivos en una tienda por departamento en Surco, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	12%	7%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	8%
2	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%



Excluir citas Apagado
Excluir bibliografía Apagado

Excluir coincidencias < 1%



Dedicatoria:

A Dios, mi familia, a mis amigos por creer en mí; y a mi asesor, por su gran dedicación y enseñanza en guiarme en mi camino.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por su gran amor, mi familia por el respaldo que me dan en cada decisión y proyecto que tenga, a mi asesor, la universidad por permitirme cumplir con el desarrollo y culminación de mi tesis y a mi Supervisora Sally M por su respaldo. Gracias por su confianza en mí.

Introducción

El mercado laboral se está evolucionando a un ritmo acelerado para poder adaptarse a las necesidades de la sociedad, algunos factores como la globalización; los hábitos de consumo; los constantes cambios climáticos; la crisis social, económica; y a esto se suma el uso de tecnologías llegando a reemplazar y disminuir ciertos pasos o procesos que son indispensables e imprescindibles para el mejor funcionamiento de una organización y que manejan un perfil de contratación a través de plataformas virtuales que en cierta parte reduce los tiempos y costos, pero no garantiza elegir al personal idóneo; basándose en experiencias con límite de edad social en donde las futuras oportunidades de trabajo se transformen y sean cada vez más inciertas. Por otro lado, la gestión del talento humano está relacionada con el cumplimiento de objetivo, es decir; un empleado satisfecho es igual a una empresa en crecimiento, donde el desempeño laboral, dependerá de factores como: el puesto de trabajo donde se desarrolla, las funciones que desempeña, remuneración y beneficios que brinda la organización.

Por tal motivo, la presente tesis de investigación titulada *La gestión del talento humano con límite de edad y su influencia en el cumplimiento de objetivos en una tienda por departamento en Surco, 2023*, tiene como objetivo general determinar de qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en el cumplimiento de objetivos en una tienda por departamento en Surco, 2023. Esta investigación se basa en el principio de igualdad y el derecho al trabajo; rechazando toda discriminación en el ámbito laboral.

La empresa analizada en esta investigación cuenta con un alto número de colaboradores y se enfocara en el área de la administración y finanzas de servicios virtuales, como la publicación de sus productos y servicios a través de una plataforma virtual de una tienda por departamento.

Para este estudio se centrará en las áreas críticas y de mayor movimiento, que son las de publicación, cliente y servicio, dado que, de existir problemas para alguna de estas áreas, las pérdidas económicas serían muy perjudiciales para la rentabilidad de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos.

La identificación de esta problemática se puede considerar oportunidad, lo que motivó el desarrollo de la investigación con el objetivo de conocer el grado de relación que guarda la gestión del talento humano con límite de edad social y su influencia en cumplimiento de los objetivos en una tienda por departamento en Surco, ya que, al comprender esta relación, se podrá analizar y ofrecer oportunidades laborales, para mejorar los objetivos de la organización, así como el desarrollo de una sociedad de igualdad y competitividad en el mercado laboral.

El trabajo se divide en seis capítulos, los cuales consisten en:

En el capítulo I, se formuló la problemática y una breve descripción de ella, se formularon los problemas, objetivos, la justificación del estudio, los alcances y las delimitaciones.

En el capítulo II, se desarrolló el marco conceptual, en donde se revisaron los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, los cuales están relacionados con las variables y las bases teóricas de esta investigación.

En el capítulo III, se definieron las hipótesis, las variables de estudio, la matriz de operacionalización y la matriz lógica de consistencia.

En el capítulo IV, se desarrolló el método de la investigación, así como el tipo, también se definió el diseño, la población, el instrumento utilizado para la recolección de datos, así como también las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo V, se determinaron los resultados de la investigación mediante el análisis de las hipótesis, en los cuales se especificaron los datos cuantitativos, análisis de resultados y también su discusión,

En el capítulo VI, se desarrollaron las conclusiones y recomendación.

Índice

Metadatos Complementarios.....	II
Dedicatoria:.....	VI
Agradecimiento:.....	VII
Introducción.....	VIII
Índice.....	XI
Lista de tablas.....	XIII
Lista de figuras.....	XVII
Resumen.....	XX
Abstract.....	XXI
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1. Formulación del problema.....	1
2. Objetivo General y Específicos.....	3
3. Justificación e importancia del estudio.....	4
4. Alcance y limitaciones.....	4
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	6
1. Antecedentes de la Investigación.....	6
2. Bases teórico-científicas.....	16
3. Definición de Términos Básicos.....	51
CAPÍTULO III.....	53
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	53
1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	53
2. Las Variables de estudio y su operalización.....	54

3.	Matriz lógica de consistencia.....	57
	CAPÍTULO IV.....	59
	METODO.....	59
1.	Tipo y método de investigación.....	59
2.	Diseño específico de investigación.....	60
3.	Población, Muestra.....	61
4.	Instrumentos de obtención de datos.....	62
5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	65
6.	Procedimiento de ejecución del estudio.....	65
	CAPITULO V.....	66
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	66
1.	Datos cuantitativos.....	66
2.	Análisis de Resultados.....	96
3.	Discusión de resultados.....	105
	CAPITULO VI.....	110
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	110
1.	Conclusiones.....	110
2.	Recomendaciones.....	113
	REFERENCIAS.....	115
	APÉNDICE.....	131
	Apéndice 1 – Instrumento de recolección de datos.....	131
	Apéndice 2 – Validación de Instrumento.....	133

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Proceso de admisión de personas</i>	21
Tabla 2 <i>Proceso de aplicación de personas</i>	33
Tabla 3 <i>Proceso de compensación de personas</i>	34
Tabla 4 <i>Proceso de desarrollo de personas</i>	35
Tabla 5 <i>Proceso de mantenimiento o retención del personal</i>	36
Tabla 6 <i>Proceso de monitoreo o supervisión</i>	37
Tabla 7 <i>Estereotipos negativos asociados a la edad</i>	39
Tabla 8 <i>Estereotipos de eficiencia</i>	40
Tabla 9 <i>Consecuencias del límite de edad social</i>	40
Tabla 10 <i>Factores que influyen el clima laboral</i>	48
Tabla 11 <i>Factores que limitan el clima laboral</i>	49
Tabla 12 <i>Operacionalización de unidades de análisis</i>	54
Tabla 13 <i>Matriz de la variable la gestión del talento humano</i>	55
Tabla 14 <i>Matriz de la variable cumplimiento de objetivos</i>	56
Tabla 15 <i>Matriz de consistencia</i>	57
Tabla 16 <i>Valores tomados para el cálculo de la muestra</i>	62
Tabla 17 <i>Análisis descriptivo de la variable independiente " La gestión del talento humano"</i>	66
Tabla 18 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "Reclutamiento"</i>	67
Tabla 19 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que el perfil del puesto influye en el reclutamiento del personal?</i>	68
Tabla 20 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que la experiencia es decisiva para el puesto de trabajo?</i>	69

Tabla 21 <i>Análisis descriptivo ¿Siente usted que las habilidades son importantes para el reclutamiento del personal?</i>	70
Tabla 22 <i>Análisis descriptivo ¿Siente usted que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo?</i>	71
Tabla 23 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "Selección"</i>	72
Tabla 24 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que los niveles de competencias son rigurosos para la selección del personal?</i>	73
Tabla 25 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo?</i>	74
Tabla 26 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que la entrevista personal se basa solo en su experiencia?</i>	75
Tabla 27 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "Capacitación"</i>	76
Tabla 28 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales?</i>	77
Tabla 29 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones?</i>	78
Tabla 30 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "Retención"</i>	79
Tabla 31 <i>Análisis descriptivo ¿Considera que usted que el trato es justo para los colaboradores brindando la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo?</i>	80
Tabla 32 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que la motivación influye para el desarrollo de sus actividades laborales?</i>	81
Tabla 33 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que el salario que se le otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador?</i>	82
Tabla 34 <i>Análisis descriptivo de la variable dependiente "Cumplimiento de objetivos" ...</i>	83
Tabla 35 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "Productividad"</i>	84

Tabla 36 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?</i>	85
Tabla 37 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que el uso de la tecnología facilita el trabajo y mejora los procesos?</i>	86
Tabla 38 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos?</i>	87
Tabla 39 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "Imagen"</i>	88
Tabla 40 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que la falta de reconocimiento de los logros no genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?</i>	89
Tabla 41 <i>Análisis descriptivo ¿Siente usted que su actitud en el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y el éxito en la organización?</i>	90
Tabla 42 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores?</i>	91
Tabla 43 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "Clima laboral"</i>	92
Tabla 44 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos?</i>	93
Tabla 45 <i>Análisis descriptivo ¿Siente usted que los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo de sus actividades?</i>	94
Tabla 46 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos?</i>	95
Tabla 47 <i>Recuento cruce de la gestión del talento humano y cumplimiento de objetivos .</i>	97
Tabla 48 <i>La gestión del talento humano con cumplimiento de objetivos.....</i>	97
Tabla 49 <i>Medidas simétricas la gestión del talento humano y cumplimiento de objetivos</i>	97
Tabla 50 <i>Recuento cruce la gestión del talento humano y productividad.....</i>	99
Tabla 51 <i>La gestión del talento humano con productividad</i>	99

Tabla 52 <i>Medidas simétricas la gestión del talento humano y productividad</i>	99
Tabla 53 <i>Recuento cruce la gestión del talento humano e imagen</i>	101
Tabla 54 <i>La gestión del talento humano con imagen</i>	101
Tabla 55 <i>Medidas simétricas la gestión del talento humano e imagen</i>	102
Tabla 56 <i>Recuento cruce la gestión del talento humano y clima laboral.</i>	103
Tabla 57 <i>Recuento la gestión del talento humano con clima laboral.</i>	104
Tabla 58 <i>Medidas simétricas la gestión del talento humano y clima laboral</i>	104

Lista de figuras

Figura 1 <i>Perfil del talento</i>	29
Figura 2 <i>Secuencia del proceso de selección</i>	30
Figura 3 <i>Posibilidad de contratar y retener talentos</i>	43
Figura 4 <i>Variable Independiente " La gestión del talento humano"</i>	66
Figura 5 <i>Dimensión "Reclutamiento"</i>	67
Figura 6 <i>¿Considera usted que el perfil del puesto influye en el reclutamiento del personal?</i>	68
Figura 7 <i>¿Considera usted que la experiencia es decisiva para el puesto de trabajo?</i>	69
Figura 8 <i>¿Siente usted que las habilidades son importantes para el reclutamiento del personal?</i>	70
Figura 9 <i>¿Siente usted que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo?.....</i>	71
Figura 10 <i>Dimensión "Selección"</i>	72
Figura 11 <i>¿Cree usted que los niveles de competencias son rigurosos para la selección del personal?</i>	73
Figura 12 <i>¿Considera usted que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo?</i>	74
Figura 13 <i>¿Considera usted que la entrevista personal se basa solo en su experiencia? .</i>	75
Figura 14 <i>Dimensión "Capacitación"</i>	76
Figura 15 <i>¿Cree usted que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales?</i>	77
Figura 16 <i>¿Considera usted que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones?</i>	78
Figura 17 <i>Dimensión "Retención"</i>	79

Figura 18 <i>¿Considera que usted que el trato es justo para los colaboradores brindando la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo?</i>	80
Figura 19 <i>¿Cree usted que la motivación influye para el desarrollo de sus actividades laborales?</i>	81
Figura 20 <i>¿Considera usted que el salario que se le otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador?</i>	82
Figura 21 <i>Variable dependiente "Cumplimiento de objetivos"</i>	83
Figura 22 <i>Dimensión "Productividad"</i>	84
Figura 23 <i>¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?</i>	85
Figura 24 <i>¿Cree usted que el uso de la tecnología facilita el trabajo y mejora los procesos?</i>	86
Figura 25 <i>¿Considera usted que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos?</i>	87
Figura 26 <i>Dimensión "Imagen"</i>	88
Figura 27 <i>¿Considera usted que la falta de reconocimiento de los logros no genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?</i>	89
Figura 28 <i>¿Siente usted que su actitud en el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y el éxito en la organización?</i>	90
Figura 29 <i>¿Cree usted que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores?</i>	91
Figura 30 <i>Dimensión "Clima laboral"</i>	92
Figura 31 <i>¿Cree usted que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos?</i>	93

Figura 32 *¿Siente usted que los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo de sus actividades?.....94*

Figura 33 *¿Cree usted que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos?95*

Resumen

El propósito de la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano con límite de edad social y su influencia en el cumplimiento de objetivos en una tienda por departamento en Surco, 2023. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, de corte transversal, de tipo no experimental y correlacional. Se utilizó un cuestionario como instrumento de recopilación de datos y se empleó la técnica de la encuesta. El cuestionario fue validado y se recopilaron datos relacionados con la gestión del talento humano y el cumplimiento de objetivos. La muestra consistió en un total de 100 colaboradores del área administrativa financiera de una población finita de 170 colaboradores, distribuidos en las áreas de compras, almacenes y servicios. En los resultados de la investigación se muestra haber encontrado un nivel de significancia menor a 0.05, al relacionar las variables, la gestión del talento humano y el cumplimiento de objetivos, lo cual significa que, si existe relación entre ellas, luego analizando el coeficiente de contingencia hallado a través del estadístico de prueba Chi-cuadro, se ha encontrado un coeficiente de 0.659, el cual indica una dependencia entre las dos variables y se concluyó que existe una relación directa, positiva moderada y significativa entre la gestión del talento humano con límite de edad social y su influencia en el cumplimiento de objetivos en una tienda por departamento en Surco, 2023, así como también está vinculada con la productividad, imagen y clima laboral.

Palabras clave: la gestión del talento humano, productividad, imagen, clima laboral.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship that exists between the management of human talent with a social age limit and its influence on the fulfillment of objectives in a department store in Surco, 2023. The research was carried out with a quantitative, cross-sectional, non-experimental and correlational. A questionnaire was used as a data collection instrument and the survey technique was used. The questionnaire was validated and data related to human talent management and achievement of objectives was collected. The sample consisted of a total of 100 employees from the financial administrative area of a finite population of 170 employees, distributed in the purchasing, warehouse and services areas. The results of the research show that a level of significance less than 0.05 was found when relating the variables, the management of human talent and the fulfillment of objectives, which means that, if there is a relationship between them, then analyzing the coefficient of contingency found through the Chi-square test statistic, a coefficient of 0.659 has been found, which indicates a dependency between the two variables and it is concluded that there is a direct, moderate positive and significant relationship between the management of human talent with limit of social age and its influence on the fulfillment of objectives in a department store in Surco, 2023, as well as it is linked to productivity, image and work environment.

Keywords: human talent management, productivity, image, work environment

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

En los últimos años, la crisis por falta de empleo ha hecho que sea cada vez más difícil encontrar trabajo. Los responsables que adoptan políticas para establecer empleos ya no tienen la misma seguridad, ya que a menudo la demanda supera la oferta, lo cual posibilita que las empresas tanto del sector público como privado puedan acceder a personas que tengan experiencias con un límite de edad social, dejando a un buen porcentaje del talento humano sin oportunidades de crecimiento, y a eso se añade el enorme progreso de la tecnología.

A pesar del nivel de educación alcanzado, se ha vuelto difícil encontrar empleo desde un técnico hasta un titulado. Se sabe que, en la mayor parte de Latinoamérica, de cada 10 participantes que han aceptado un empleo, muchos de ellos no han podido encontrar trabajo por falta de experiencia y otros quedan excluidos por no tener el límite de edad social.

La conciencia de esta debilidad que provoca el desempleo lleva a conocer el problema que el conocimiento no lo es todo y que el buen talento humano radica en la voluntad de aportar y aprender; generando conexiones entre diferentes grupos de edad sin límites de experiencia. La base de una gestión humana eficiente recae en el manejo y selección óptima de los recursos humanos en relación con las diferentes áreas que involucran a los líderes de la organización y el buen manejo del talento humano, evitando la discriminación.

Para Maldonado (2022) afirma que el perfil de los puestos es el movimiento esencial para decidir las capacidades que tiene una organización y las que necesita obtener del mercado laboral para realizar sus acuerdos y objetivos.

La presente investigación se orienta en problemas que se notaron en una tienda por departamento en Surco, 2023, siendo su principal actividad brindar servicio a los usuarios, la misma que cuenta con colaboradores jóvenes y un pequeño porcentaje de talento senior donde se muestra el problema que actualmente enfrenta en cumplir sus objetivos por la falta de una correcta gestión del talento humano que empieza desde el reclutamiento a través de limitaciones sociales al momento de la selección basado en sesgos con mentalidad de discriminación y estereotipos relacionados con su edad que se inicia desde el área de recursos humanos afectando a las diferentes áreas de la empresa donde el talento senior solo es considerado para los puestos de trabajo por campaña, puestos operativos y que a pesar de su compromiso paciencia y carisma al terminar su contrato son despedidos no tomando en cuenta sus competencias, habilidades experiencias y conocimientos o simplemente no son considerados por el límite de edad social afectando la productividad.

También se aprecia la falta reconocimiento de sus logros en el desarrollo de sus actividades, generando falta de compromiso, siendo desmotivados y que afecta directamente a la imagen. Por otro lado, se observó la falta de comunicación entre colaboradores, sobre todo en tiempos de campaña, donde se incrementa el personal o simplemente se ve reflejado a través de la desigualdad y la falta de liderazgo que afecta las relaciones interpersonales que ocasiona favoritismo, reduciendo el empoderamiento y que impacta en el clima laboral.

Por lo expuesto con anterioridad, la presente investigación tiene como objeto analizar la gestión del talento humano con límite de edad social y su influencia en el cumplimiento de objetivos, lo que permitirá atraer, capacitar y retener al mejor talento humano, dejando de lado los estereotipos, tomando en cuenta sus dimensiones e indicadores con el reto de cada generación del talento humano es el recurso principal de la empresa.

Formulación del Problema General y Específicos

Problema General

- ✓ ¿De qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en el cumplimiento de objetivos en una tienda por departamento en Surco,2023?

Problemas Específicos

- ✓ ¿De qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en la productividad de una tienda por departamento en Surco,2023?
- ✓ ¿De qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en la imagen de una tienda por departamento en Surco, 2023?
- ✓ ¿De qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en el clima laboral de una tienda por departamento en Surco, 2023?

2. Objetivo General y Específicos

Objetivo General

- ✓ Determinar de qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en el cumplimiento de objetivos de una tienda por departamento en Surco, 2023.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar de qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en la productividad de una tienda por departamento en Surco, 2023.
- ✓ Determinar de qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en la imagen de una tienda por departamento en Surco, 2023
- ✓ De qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en el clima laboral de una tienda por departamento en Surco, 2023

3. Justificación e importancia del estudio

Justificación Práctica

La presente investigación se realiza por la alta necesidad de impulsar la igualdad laboral equitativa por la falta de experiencia y el límite de edad social que dificulta la incorporación en el ámbito laboral. Estos resultados ayudarán a facilitar la inserción de nuevas políticas laborales y evitar que el agotamiento extremo de conseguir trabajo imposibilite la igualdad del trato y oportunidades por parte de los empleadores.

Justificación Teórica

Esta investigación busca aportar a la igualdad de oportunidades para todos los empleadores, minimizando la discriminación y valorando el talento, su productividad; la misma que no depende de los límites de edad social y experiencia, sino de la actitud ya que, tiene que demostrarse los resultados para los objetivos de la organización

Justificación Metodológica

Esta investigación ayudará a que los líderes de cada área puedan lograr los objetivos de la organización.

4. Alcance y limitaciones

Alcances del Estudio

La presente investigación es de alcance correlacional debido a la relación de ambas variables, la gestión del talento humano con límite de edad social y su influencia en el cumplimiento de objetivos en una tienda por departamento en Surco, 2023. Es decir, busca contribuir en los procesos de reclutamiento que ayuden a implementar programas y políticas sin sesgos para acceder a puestos de trabajo sin discriminación, buscando la igualdad a través de un cambio de cultura, mentalidad, motivación laboral y desarrollar estrategias para la inserción de políticas laborales que influya en la productividad, en la imagen y el clima laboral de la empresa.

Limitaciones del Estudio

Limitación Espacial. La presente investigación se desarrollará en una tienda por departamento ubicada en el distrito de Surco.

Limitación Social. La presente investigación tomará una muestra a los colaboradores en una tienda por departamento.

Limitación Temporal. La presente investigación se desarrollará en el mes de setiembre a diciembre del 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Tal como es mencionado por Conforme (2022) en su tesis *Gestión del talento humano y su influencia en los procesos administrativos del gobierno autónomo descentralizado parroquial Pedro Pablo Gómez*, define que la gestión del talento humano es considerado como el conjunto de prácticas y políticas con la finalidad de poder evaluar las competencias, actitudes, aptitudes que el talento humano debe cumplir y realizar sus actividades dentro de la organización, a través de un enfoque cualitativo y cuantitativo; usando el tipo de investigación descriptiva que le permitió analizar las variables de campo para conocer sus fuentes primarias, así mismo uso la bibliografía para tener un sustento teórico sobre lo importante que es la gestión del talento humano. Se llegó a realizar una entrevista a la secretaria de la institución y una encuesta con una población de 3.622 datos extraídos del PDYOT. La población de estudio fue de 1801 en edades de 16 a 55, cuyo muestro aleatorio indicaría que solo se aplicaría a 173 habitantes, siendo el resultado las deficiencias en la gestión, lo que permite que los colaboradores no desarrollen sus actividades de la manera correcta generando incumplimiento de los objetivos de la organización.

La presente investigación tuvo como objetivo la gestión del talento humano y su influencia en los procesos administrativos, y así determinar la situación actual fundamentada en bases teóricas, realizando una auditoría de gestión para determinar las falencias existentes en los procesos administrativos de la gestión del talento humano.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, que las leyes y normas políticas vigentes contribuye positivamente en el rendimiento laboral, pero es importante

destacar la implementación de un sistema de gestión eficiente al talento humano con la finalidad de cumplir las funciones, responsabilidades y con esto alcanzar metas planteadas. Además de reforzar, mejorar la eficiencia y eficacia en la selección del personal; así como la realización de evaluaciones que permitirán captar personal profesional idóneo para contribuir a la ejecución de los objetivos.

Según Navarro (2022) en su tesis titulada *La gestión del talento humano y su relación con la evaluación del desempeño laboral del personal en el centro ecuatoriano de eficiencia de recursos y producción más limpia (CEER) 2022*, señala que el perfil de los puestos es el movimiento esencial para decidir las capacidades que tiene una organización, lo que necesita del mercado laboral para realizar sus acuerdos y objetivos mediante la utilización de estudios de conducta siendo de suma importancia la planificación y administración de la gestión del talento humano, debido a que esto tiene un impacto en la eficiencia de la organización y es notable que el talento humano lleva al cumplimiento de objetivos.

La investigación tuvo como objetivos analizar la gestión de talento humano y la aplicación de un modelo de evaluación del desempeño del personal.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, en identificar lo importante que es el talento humano dentro de la organización, generando conciencia que los trabajadores no solo son un recurso y sean valorados por el trabajo que desempeñan.

También se resalta lo mencionado por Paredes y Bustamante (2021) en su tesis *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil*, estable que existe una conexión entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral basándose en una investigación cuantitativa, con método inferencial, un diseño descriptivo-correlacional. En esta investigación se usó el cuestionario con escala Likert de 40 ítems con la finalidad de recaudar información, siendo su muestra población de 370 empleados,

obteniendo un análisis de fiabilidad significativo de 0.911. Se dio como resultado significativo < 0.05 en el método de variación de las pruebas de KMO y Bartlett. La prueba de Chi-cuadrado permitió comprobar la probabilidad de las correlaciones entre las hipótesis con una estimación de $p < 0.05$. En el Análisis Factorial Confirmatorio se utilizó la gráfica de path diagram del programa SPSS AMOS 26.0 para establecer las estimaciones factoriales de variables latentes cuyos valores absolutos fueron > 0.3 .

La presente investigación tuvo como objetivo concluir que la gestión del talento humano y satisfacción laboral cumplen una función de mucha importancia para las empresas que ayudan en la toma de decisiones para influenciar en las soluciones con resultados factibles, eficientes y eficaces, logrando de esta forma cumplir con los objetivos de la organización.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, el bienestar de los colaboradores, cumpliendo las exigencias del clima organizacional a través de la satisfacción que busca cumplir con las demandas de los colaboradores, siendo el inicio del rendimiento, productividad y comprender que la satisfacción es de suma importancia que genera comunicación, confianza para la toma de decisiones, empoderamiento y trabajo en equipo.

Como mencionan Castro et al.(2020) en su proyecto *Gestión del talento humano para la mejora laboral del banco solidario*, establece que la gestión del talento humano no solo permite el mejoramiento de la gestión de la organización, sino que genera el valor en un ambiente laboral reduciendo la rotación del personal; considerando una remuneración justa y un horario de trabajo basándose en los términos legales. Esto le permite optimizar a la organización sus recursos a través de la eficacia y eficiencia del capital humano. Se realiza en este proyecto el orden descriptivo con un enfoque cuantitativo apoyado en el método deductivo, basando en encuestas dirigidas a colaboradores de rangos jerárquicos que manejan con mayor conocimientos el área del talento humano y se obtuvo información muy

importante para el cumplimiento de objetivos siendo el resultado de excesivas horas de trabajo con una remuneración que no se ajustaba al perfil del puesto lo que da como resultado la excesiva rotación del personal no permitiendo el compromiso laboral.

El proyecto tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión del talento humano con el propósito de mejorar el desempeño laboral, brindar valor y generar capacidad para las necesidades del capital humano; esto le permite gestionar de la manera apropiada a través de estrategias por cada componente del modelo de gestión, reduciendo la rotación del personal y generando un buen clima laboral.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, a las necesidades de la organización, generando competencias, lo que permitirán potenciar el capital humano, determinar las actividades a desarrollarse para un eficiente manejo del proceso de personas con capacidades diferentes, garantizando el principio de igualdad y el cumplimiento de sus derechos en cada una de las etapas del puesto que ayudará, a elegir al personal idóneo para el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Como menciona Zayas (2020), en su artículo titulado *La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones*, señala que una buena y necesaria práctica de la gestión del talento humano aporta beneficios dentro de los procesos de integración y manejo del personal, esto se ha ido incrementando debido a los grandes cambios que han tenido las organizaciones en un mundo globalizado; transformando y adoptando la gestión del talento humano a la integración de las exigencias. El método utilizado es cualitativo por la relación directa con los propietarios y/o administradores de las MIPyMES, tomando en cuenta la entrevista conformada por 27 participantes, para esto se usó la técnica de bola de nieve; es decir, se selecciona una empresa y se la entrevista y por sugerencia de esta misma se selecciona otra para ser entrevista hasta completar los datos requeridos. Siendo el resultado, el 80% que las microempresas no tenían clara la información

de la gestión del talento humano y el 90% menciona que es importante la gestión del talento humano para el desarrollo de la organización.

El objetivo de esta investigación era determinar como la gestión del talento humano se transforma en una gran necesidad para el crecimiento de las microempresas y medianas empresas.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, a los resultados obtenidos que confirman que la gestión del talento humano se ha convertido en una gran necesidad para todas las empresas que deseen mantener en el mercado competitivo y es necesario que sean capacitadas con la finalidad que puedan contratar y mantener colaboradores con perfil de acuerdo con las necesidades de la empresa y puedan aportar al cumplimiento de objetivos.

Según como es señalado por Naranjo y Galarza (2019) en su tesis titulada *Modelo de gestión de talento humano para mejorar la satisfacción laboral en la empresa DISOR Cía. Ltda., en Santo Domingo, 2018*, mencionan que los resultados que brinden beneficio a los colaboradores y organización es mejorando la satisfacción laboral mediante las herramientas administrativas que ayuden a la problemática de las técnicas de reclutamiento, selección, inducción e incentivos, aplicando en el estudio la metodología cualitativa con mayor prioridad, y para esto se consideró el modelo inductivo deductivo, analítico sintético. Para la recolección de datos se consideró las entrevistas y encuestas que facilitaron la información usando la investigación descriptiva, bibliográfica y de campo.

La investigación tuvo como objetivo establecer un modelo de gestión del talento humano que relaciono los procesos de integración, organización y recompensación con la finalidad de llegar a la satisfacción laboral de manera eficiente, generando un sentido saludable y de pertenencia.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, que la aplicación de técnicas de reclutamiento y selección del personal permite escoger a la persona idónea para cubrir la

vacante conforme a las necesidades de la empresa. Se consideró necesario una comunicación con los líderes y las diferentes áreas de la empresa con la finalidad de buscar la satisfacción y la motivación laboral hacia el cumplimiento de objetivos tanto del colaborador como la empresa.

Antecedentes Nacionales

Tal como es mencionado por Ccoaricona y Chambilla (2022), en su tesis de investigación *La gestión del capital humano y su relación con el cumplimiento de objetivos de la municipalidad de Paucarpata, periodo 2021*, afirma que a mejor gestión del capital humano se llegaría al cumplimiento de objetivos, a su vez se debe priorizar el buen manejo de la gestión del capital humano para poder elegir y mantener personal idóneo para el puesto de trabajo, donde se recomienda establecer políticas, procedimientos y estrategias que vayan acompañadas con capacitaciones; con la única finalidad de reclutar personal con capacidades requeridas para fortalecer el capital humano y su desempeño laboral. Para este proyecto se consideró el alcance correlación, no experimental, siendo la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se consideró una población de 184 colaboradores y una muestra de 125 colaboradores, logrando obtener un valor de 0.645 en la prueba correlacional, es decir, correlación positiva media.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión del capital humano con el cumplimiento de objetivos, es decir, se debe tomar en cuenta que la gestión del talento humano se debe ir fortaleciendo con conocimientos, estrategias para implementar nuevas políticas, dando mayor prioridad al capital humano para ser capacitados, motivados, con un clima laboral donde pueda desempeñar sus actividades laborales y fortaleciendo sus aspiraciones.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, la evidencia entre ambas variables es positiva y el desempeño de sus actividades del talento humano dependerá en su gestión que dará como resultado el cumplir los objetivos de una organización.

De acuerdo con lo comentado por Ramos (2022) en su tesis titulada *Gestión del talento humano y cumplimiento de metas en la municipalidad distrital de Santa Cruz, Alto Amazonas-2022*, establece que existe una relación directa y fuerte entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de metas, debido a que el coeficiente de Pearson obtuvo valores de 0.968 siendo la correlación positiva muy alta y un p valor igual a 0,000; siendo de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, siendo la población y muestra de 42 trabajadores, usando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. A nivel de gestión del talento humano arrojó un resultado de 60%, bajo en 24% y alto en 16%; cumplimiento de metas 50%, bajo en 24% y alto en 16%; determinando que la relación entre ambas variables es significativa y para fortalecer sus procesos es necesario tomar e innovar estrategias de reclutamiento y selección a fin de retener al personal idóneo, realizando capacitaciones y permitir el ingreso de nuevos talentos con nuevos conocimientos, así como el seguimiento a través del monitoreo y desempeño de sus funciones con el propósito de fomentar el trabajo en equipo y mejorar las relaciones humanas para el cumplimiento de las metas.

Su objetivo es determinar la relación entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de metas, para lograr que ambas variables se fortalezcan es necesario implementar la motivación, capacitación, evaluación del desempeño y buenas prácticas en el reclutamiento y selección.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, que el buen rendimiento laboral dependerá de una adecuada gestión del talento humano basado en sus dimensiones, haciendo posible el cumplimiento de metas.

Según lo mencionado por Marquez (2022) en su tesis titulada *Gestión del talento humano y su relación laboral de los colaboradores de una tienda por departamento, Lima Metropolitana, 2022*, señalan que la gestión del talento humano guarda una gran relación con la motivación laboral por logro, por reconocimiento, por trabajo; a su vez esta relación debe ir mejorando a través de estrategias que permitirán enfocarse en conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas; usando programas que ayuden al desarrollo de sus actividades laborales para el cumplimiento de sus metas. Asimismo, es necesario resaltar que la fortaleza del talento humano dependerá de la gestión que realiza recursos humanos; como los incentivos, ascensos de puestos y flexibilidad en los horarios para tener una remuneración que vaya acorde con el perfil del puesto. Para esta investigación se aplicó un enfoque cuantitativo de tipo básica y un nivel correlacional, se consideró una población de 96 colaboradores y una muestra no probabilística por conveniencia, siendo voluntarios 44 colaboradores. Se realizó la técnica de la encuesta usando dos cuestionarios con preguntas cerradas de Likert, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson de 0.873; lo que indica que existe una relación muy alta y directa entre ambas variables.

En su investigación, tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la motivación del logro de los colaboradores; con la finalidad que los procesos de reclutamiento y selección sigan mejorando, asimismo mostrar preocupación por su remuneración, habilidades y el desarrollo de sus capacidades a través de programas de capacitación y monitoreos para alcanzar un nivel de motivación que los impulse a cumplir sus objetivos y metas personales como organizacionales.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, la conexión directa que guarda la gestión del talento humano y la motivación de los colaboradores debe impulsar a mejorar sus políticas, manteniendo un coeficiente para reclutar personal idóneo; respetando

el debido proceso y evitando el favoritismo al momento de la selección del personal llegando a debilitar la imagen de la empresa.

Tal como es mencionado por Castro (2021) en su tesis titulada *Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral del proyecto especial Huallaga central y bajo mayo, 2020*, señalan que el modelo de la propuesta contribuye a mejorar el rendimiento del talento humano ya que su fundamento se basa en mejorar los procesos del rendimiento laboral aportando al desarrollo del capital humano, la problemática y el desenvolvimiento laboral en las diferentes áreas de la institución. El tipo de investigación fue aplicado con diseño no experimental, descriptiva, positiva, sobre una población y muestra de 70 colaboradores; usando la técnica de la encuesta, y como instrumento los cuestionarios del talento humano y desempeño laboral. Los resultados del capital humano son de buen conocimiento y habilidades, pero dieron resultados negativos el juicio de gestión, actitudes, el desempeño laboral y con mayor deficiencia la motivación y clima laboral.

En su investigación, tuvieron como objetivo mejorar el desenvolvimiento laboral de los colaboradores basado en la gestión del talento humano, con la finalidad de evitar deficiencia en los procesos de la gestión pública, Por lo tanto, al asegurar el mejoramiento del proceso a través de un monitoreo y evaluaciones periódicas ayudara a identificar las falencias que podrían afectar el uso adecuado de los recursos y la calidad en los procesos.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, el perfeccionar el desenvolvimiento del talento humano, siendo la herramienta que facilitara el buen manejo de los recursos con la finalidad de aumentar la productividad, evitando condiciones no favorables, llevando a procesos legales que terminarían afectando la imagen de la institución o empresa y poniendo en riesgo el cumplimiento de sus objetivos.

Según Mantilla y Rayco (2021), en su tesis titulada *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral de la empresa de hoteles Cajamarca S.A.C. periodo, 2018-2020*, establecen que la gestión del talento humano es un recurso para lograr el incremento de la productividad y son de ayuda en los procesos administrativos. El proyecto da como resultado la importancia de la capacitación, estímulo e incentivo personal, siendo el resultado la productividad laboral; y para esto se usó la metodología de tipo básica, con un nivel descriptivo- explicativo y correlacional, usando el diseño no experimental de corte longitudinal; por lo que no existió manipulación de las variables; para esto se tomó una muestra de 24 colaboradores usando la técnica de la encuesta y observación. El instrumento aplicado es el cuestionario y las entrevistas, llegando a la conclusión que la gestión del talento humano influye en la productividad laboral. Por lo tanto, después de haber analizado la relación entre ambas variables, siendo el coeficiente de correlación por la prueba Rho de Spearman de 0.588, da como resultado la dependencia entre ambas variables.

La investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en la productividad a fin de tomar las medidas correctivas para lograr mejorar la relación de ambas variables, así como mejorar sus políticas para la retención del talento humano; elaborando instrumentos que permitan medir su desempeño, crecimiento y madurez en el ámbito organizacional.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, la relación significativa entre ambas variables y se realicen procesos de reclutamiento, selección, rotación, capacitación, desempeño de manera positiva y la organización tomó las medidas necesarias para mantener el mejor desempeño laboral que existe en la gestión del talento humano.

A base de lo señalado por Padilla (2019) en su tesis titulada *Relación de la gestión del talento humano y desempeño laboral en retails 2019*, se concluye que existe una relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral quedando demostrado

estadísticamente que las empresas reconocen y valoran los conocimientos, habilidades capacidades motivaciones actitudes de los colaboradores, las mismas que son reconocidas generando su alto rendimiento a través de su desempeño laboral. El estudio realizado en el proyecto se denomina revisión sistemática de la literatura científica, lo que ha permitido evaluar, identificar y examinar las investigaciones antes realizadas y para ello se afirma que se encontraron más de 80 artículos científicos usando los términos de inclusión y exclusión. En la inclusión de documentos se basaron en el contenido como los tipos de publicación de artículos, libros en español, siendo los lugares de publicación en España y América Latina, considerándose una antigüedad de cinco años y para los criterios de inclusión y/o exclusión se tomó en cuenta la indexación como artículos de revistas no indexadas en la web de ciencias, como fuente están relacionados con trabajo de grado, tesis, idiomas.

La investigación tuvo como objetivo demostrar la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, la gestión del talento humano es considerada como la columna principal para el proceso y al talento humano se brinda valoración, a base de la experiencia, habilidades, capacidades y estimulación con oportunidad de crecimiento del personal y el cumplimiento de las metas de la organización.

2. Bases teórico-científicas

Gestión del Talento Humano

La expresión de gestión de talento humano fue emitido en 1997 por McKinsey & Company, pero alcanzó fama internacional en 1998 por David Watkins de la empresa Softscape, lo hizo famoso al usarlo en una de sus publicaciones, recién en los últimos años, cuando pasó al departamento de recursos humanos, comenzó a obtener relevancia pasando de una gestión tradicional centrada en contrataciones, en beneficios y procesos

administrativos; a una gestión de talento humano que se focaliza en hallar y enfatizar al personal con un alto potencial dentro de la organización Work Meter (s.f.).

Las organizaciones que han puesto en práctica la gestión del talento humano lo realizan con una única finalidad que es retener al colaborador y esto debido a que muchas organizaciones se enfocan en atraer colaboradores a su empresa. La gestión del talento humano debe tener una estrategia de negocio que permita incorporar y cumplir los procesos de toda la empresa. Es decir, no se puede permitir que solo el departamento de recursos humanos haga su labor de captar y conservar a los colaboradores, sino ser aplicado y practicado en todas las áreas de la organización. Siendo la estrategia de hacer parte de la responsabilidad a los gerentes, supervisores; líderes de la organización y de esta forma dejar de ver a los colaboradores como un costo y ser considerado como un recurso y cumplir con los objetivos de la organización; así lo manifestó Prieto (2008).

Concepto.

La gestión del talento humano es el conjunto de procesos de una organización para captar, gestionar, incentivar y buscar el desarrollo del talento humano; con la finalidad de obtener los mejores resultados, aumentando el valor económico de la organización con la participación de cada uno de los colaboradores.

Para Pérez (2021) la define como un conjunto de procesos integrados que han sido diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar, retener a los colaboradores de la organización.

De igual forma, la gestión del talento humano, según Chiavenato (2021), es el conjunto de políticas y prácticas para dirigir, planear, organizar e integrar con la finalidad de obtener el máximo beneficio, poniendo en práctica procesos como reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

También se considera a Naumov (2019) quien define a la gestión del talento humano como la unidad de los elementos básicos que integran al reclutamiento, selección, inducción, desarrollo y administración de sueldos y beneficios. Así como cuidar la relación de la empresa con su entorno; con la única finalidad de que las personas que laboran en la empresa lleven una vida personal y equilibrada.

Según Eslava (2011) define a la gestión del talento humano como un enfoque estratégico para la toma de decisiones y actos, con la finalidad que la organización logre obtener la máxima creación del valor, del conocimiento, capacidades y habilidades, obteniendo resultados de competitividad en el entorno laboral de la actualidad y a futuro.

Importancia

Habiendo conocido el concepto de gestión de talento humano, se considera su importancia como el resultado de una mejora continua en su rendimiento a través de habilidades y nuevos conocimientos, logrando de una manera sencilla en el cumplimiento de sus metas.

Se destaca lo mencionado por Aguilera (2023) que la importancia de la gestión del talento humano no solo es contratar a las personas que tienen más capacidad y esperar resultados inmediatos, si no es crear un programa que permita ver todas las etapas que pasan los colaboradores con la finalidad de alcanzar su máximo potencial y rendimiento alineando sus habilidades, competencias y experiencia con las metas de la organización.

Según Pérez (2021) menciona que la importancia del talento humano se enfoca en que existen muchas ventajas como:

- ✓ Reducción de la brecha de competencias; es decir, las competencias que tiene un colaborador y las competencias que busca el empleador modelo.

- ✓ Mejoramiento continuo; considerado como un pilar básico que consiste en mejorar todos los procesos operativos o relacionados con la empresa. Impulsar una cultura de logro; es decir, objetivos con éxito.
- ✓ Mejoramiento de la cultura organizacional; considerado como pilar clave que permitirá atraer y retener al mejor talento humano.
- ✓ Mayor satisfacción laboral; es decir, un alto grado de satisfacción laboral da una muestra de actitud positiva, siendo el resultado motivación, compromiso y trabajo.
- ✓ Disminución de la rotación del personal; es decir, un buen clima laboral reduce los costos en la organización.

Para Azocar (2013) bajo la definición de Chiavenato (2009) considera a la gestión del talento humano como el recurso más importante y el éxito depende principalmente de la flexibilidad y capacidad de innovación; y hacer reflexionar que la tecnología y la información están al alcance de todas las empresas, pero la única ventaja que las diferencia es la capacidad que tiene su personal al adaptarse a los cambios.

Objetivos

Los objetivos son el resultado que se espera alcanzar en un futuro con determinados recursos disponibles. Para la gestión del talento humano, el objetivo es la orientación de los colaboradores y candidatos para aprovechar su alta gama de conocimientos para aplicarlo en las decisiones y acciones de la política organizacional, donde existe una influencia directa para el cumplimiento de objetivos.

Para Vallejo (2016) concluye que el objetivo de la gestión del talento humano es la contribución a la eficacia de la organización a través de la ayuda, competitividad, motivación, satisfacción, calidad, adaptación, ética, recompensa y evolución.

Según Chiavenato (2009) considera que el objetivo general del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas

siendo su finalidad, lograr que las personas alcancen sus habilidades y capacidades, logrando la eficiencia y la competitividad organizacional. De este objetivo general se permitirá conocer y llegar a concluir en objetivos específicos como:

- ✓ Ayudar a la organización alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- ✓ Proporcionar competitividad a la organización.
- ✓ Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- ✓ Permitir la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- ✓ Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- ✓ Administrar el cambio.
- ✓ Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

Procesos

La gestión del talento humano para Montes (2019) es considerado un proceso que busca atraer, retener y desarrollar el talento humano con éxito a través de la planeación, obtención, retención, control y desarrollo de sus funciones para un desempeño eficiente y eficaz.

Para Chiavenato (2009) el proceso es el conjunto de actividades estructuradas, es un orden determinado de las actividades de trabajo desarrollado en un espacio de tiempo con un inicio y fin, también se define como una serie de actividades que brindan valor a un cliente interno o externo de la organización y los resume en seis:

- a) **Admisión de Personas.** Según Chiavenato (2009) es el proceso de atraer candidatos para un cargo, incluir nuevos colaboradores o personal que ocupen un puesto y demuestren las cualidades necesarias en una actividad asignada en la organización, es decir, proceso para abastecer de nuevos colaboradores a través del reclutamiento y selección del personal para desarrollar un determinado puesto de trabajo. En tal sentido, se podría considerar como una metodología de las características de la

conducta humana, centrándose en aspecto fundamental para garantizar las metas organizacionales.

Tabla 1

Proceso de admisión de personas

Proceso de Admisión de Personas	
¿Quiénes deben trabajar en la organización?	Reclutamiento Selección

Nota: La tabla representa el primer proceso de admisión a través del reclutamiento y selección, adaptado de Chiavenato (2007)

Reclutamiento.

El proceso de reclutamiento es definido por Montes (2019) como la búsqueda donde se recolecta a candidatos para reconocer a la persona idónea y el puesto de trabajo. Para lograr esto se debe tener clara la función del puesto, conocimiento y requisitos, desde el nivel académico, hasta sus habilidades, experiencia y las características del puesto del trabajo, como el sueldo, bonos y horario, logrando de esta manera una oferta de trabajo.

Para Robbins y Coulter (2010) considera al reclutamiento como el proceso para ubicar, identificar y atraer los colaboradores más capaces en los puestos de trabajo que la organización requiera. También considera que existen diferentes métodos para el reclutamiento del personal poniendo en énfasis las referencias laborales del candidato, por lo general son las que identifican a los mejores candidatos.

En otras palabras, el reclutamiento es la ubicación de la persona idónea con capacidades que le permitan cumplir con el puesto de trabajo dentro de una organización.

De igual manera, Porret (2008) define al reclutamiento como el conjunto de procedimientos y sometimientos a pruebas selectivas para atraer el mejor candidato y estén interesados en formar parte de la organización. Es decir, que el reclutamiento permite que cada candidato proporcione a la organización sus conocimientos, experiencias que serán

evaluados en el proceso a través de pruebas que indiquen que es el candidato ideal para el puesto y contratarlo antes los demás candidatos.

El reclutamiento incluye todas las actividades o métodos para encontrar el mejor talento y estas son dirigidas por el área de recursos humanos, pero en la práctica deben estar involucradas todas las áreas de la organización con la finalidad de cumplir los objetivos.

Es importante descartar lo que menciona Barquero (2005) quien define al reclutamiento como una serie de pasos conocida como políticas de reclutamiento, siendo estas las necesidades de la organización, los medios de reclutamiento, reclutamiento por zona geográfica, por edad, sexo, nacionalidad, ideología, y una política adicional que puedo considerar como parte del proceso de estudio es la experiencia.

Estas políticas se consideran válidas para el proceso de reclutamiento porque en cierta forma ayuda al área de recursos humanos para empezar con una preselección, debido a los medios utilizados para atraer el mejor talento humano.

Con base en la anterior es importante destacar lo mencionado por Chiavenato (2009) quien define al reclutamiento como procedimiento orientado a traer candidatos capaces y calificados para ocupar un puesto dentro de la organización. Además, define la función del reclutamiento en saber suministrar la selección de materia prima básica(candidatos) para su funcionamiento, cuyo objetivo inmediato es atraer candidatos que serán los futuros representantes de la organización.

A través de estas afirmaciones, los autores demuestran que la gran necesidad de contratar es grande y esto permite que las organizaciones puedan atraer a colaboradores que en determinado momento puede ser difícil debido a la necesidad de atraer el mejor candidato.

Esta búsqueda lleva a utilizar diferentes fuentes de reclutamiento de distintas maneras y en distinto lugar. Así es como se destaca dos tipos de reclutamiento del personal.

Reclutamiento Interno

Para Montes (2019) menciona que el reclutamiento interno es el inicio para influir en la motivación, en el desempeño, en el clima laboral, en la imagen donde se da a conocer las oportunidades de crecimiento y desarrollo con la finalidad de sentirse valorados dentro de la empresa.

Se resalta lo mencionado por Vallejo (2016) que el reclutamiento interno es la oportunidad de avance, promoción, transferencia o una nueva oportunidad dentro de la empresa para ocupar una vacante.

Según Chiavenato (2009) considera que, al presentarse determinada vacante, la organización intenta ocuparla mediante la reubicación de empleados, los mismos que pueden ser ascendidos (movimiento vertical), transferidos (movimiento horizontal) o promocionados (movimiento diagonal). En efecto, el reclutamiento interno exige una serie de datos e información y coordinación de integración con otras áreas de la organización, como:

- ✓ Resultados de la prueba de selección.
- ✓ Resultados de las evaluaciones de desempeño.
- ✓ Resultados de los de entrenamiento y perfeccionamiento.
- ✓ Exámenes de los análisis y descripciones del cargo.
- ✓ Examen de los planes de carrera.
- ✓ Verificación de las condiciones de ascenso y sustitución.

Según Rodríguez (2007) menciona que existen muchas fuentes de reclutamiento y representas los lugares donde se pueden encontrar al mejor talento humano y las define en dos que son internas y externas. Considerando a la fuente interna como colaboradores aspirantes y es una ventaja porque se brinda la oportunidad de desarrollarse y crecer dentro de la misma.

Por lo mencionado en lo anterior, se toma en cuenta que el reclutamiento interno brinda ventajas y desventajas, según lo menciona Alles (2008).

Asimismo, Chiavenato (2009) menciona sobre las ventajas y desventajas del reclutamiento como:

Ventajas del Reclutamiento Interno.

Más económico, evita gastos como avisos a través de los diferentes medios de publicación o empresas de reclutamiento, etc.

- ✓ Es más Rápido, posibilidad que el colaborador se transfiera de manera más rápida y se evite demora para ocupar el puesto de trabajo.
- ✓ Es una poderosa fuente de motivación, brinda la posibilidad de crecimiento, progreso gracias a las oportunidades y un posible ascenso dentro de la organización.
- ✓ Aprovecha las inversiones de la empresa en entrenamiento de personal; es decir, el retorno se da cuando el colaborador pasa a ocupar cargos más destacados y complejos.
- ✓ Desarrolla un sano espíritu de competencias entre personal; se tiene presente que las oportunidades se ofrecerán aquellos que cumplan las condiciones para poder asumir el cargo.

Desventajas del Reclutamiento Interno.

- ✓ Exigen que los colaboradores nuevos tengan las mismas condiciones para poder ascender inclusive por encima del cargo donde están ingresando y la motivación y competencias necesarias para ocupar el puesto disponible.
- ✓ Podría generar conflicto de interés y actitudes negativas por parte de los colaboradores al no cumplir con las condiciones del perfil del puesto o cargo disponible.

- ✓ Cuando se administra de manera incorrecta, permite elevar al máximo sus incompetencias de los colaboradores, según lo destaca Laurence Peter con el “Principio de Peter”.

Reclutamiento Externo.

Cuando la búsqueda tiene lugar fuera de la organización, se destaca lo que dice Chiavenato (2009) el reclutamiento externo es colocar dentro de la organización personas extrañas; es decir, candidatos externos atraídos por procesos de reclutamiento sobre candidatos reales, disponibles o que pertenezcan a otra organización.

Según Valero (2010) define al reclutamiento externo como el ocupar un puesto de trabajo o cargo con personas ajenas a la empresa, ubicándolos en otras organizaciones o candidatos disponibles en el mercado laboral, atrayéndolos con las técnicas de reclutamiento.

El reclutamiento externo cuenta con ventajas y desventajas, como lo señala Chiavenato (2009).

Ventajas del Reclutamiento Externo.

- ✓ Traer sangre nueva y nuevas experiencias; siempre ocasiona nuevas ideas e importación de diferentes talentos humanos que aporten a la organización.
- ✓ Renueva y enriquece el talento humano de la organización; sobre todo atraer personal idóneo que aporte a la organización.
- ✓ Aprovecha las inversiones en preparación y desarrollo del personal efectuados por otras empresas o por el propio candidato, es decir, la organización deja de hacer inversiones o gastos, y recibe el retorno de la inversión realizada por otras empresas.

Desventajas del Reclutamiento Externo.

- ✓ Requiere de más tiempo para tomar al candidato idóneo

- ✓ Requiere de más inversión y gastos inmediatos para los anuncios a través de fuente de reclutamiento.
- ✓ Es menos seguro, debido a que los candidatos externos tienen trayectoria que no es conocida por la organización.
- ✓ Afecta la política salarial de la organización, sobre todo cuando la oferta y la demanda están en desequilibrio en el mercado laboral.

El proceso de reclutamiento externo se inicia cuando un candidato envía su currículum a la organización, con la finalidad de solicitar información personal, información educativa, su historia en el ámbito laboral, conocimientos adquiridos, su dirección y medios de contacto. Se menciona entre las principales técnicas de reclutamiento externo:

Anuncios en diarios y revistas; actualmente es de poco uso, pero son una gran opción de reclutamiento.

Agencia de reclutamiento; considerado como el intermediario; es decir, en vez de ir directamente al mercado laboral, se van directamente a las agencias para encontrar el candidato ideal conforme a su base de datos, y se clasifican en tres tipos:

- ✓ Agencias del gobierno; a través de oficinas laborales del gobierno peruano.
- ✓ Agencias sin fines de lucro; a través de universidades, instituciones educativas
- ✓ Agencias privadas; considerada como fuente principal, cada candidato aprobado tiene una tarifa proporcional a su salario de admisión.

Reclutamiento Virtual.

Es considerado como reclutamiento revolucionario, es más rápido y actúa digitalmente con los posibles candidatos.

Importancia del Reclutamiento. Según Rico (2020) destaca como importante el reclutamiento y la define como la fuerza para atraer a los mejores profesionales, técnicos calificados hacia la organización y permita el crecimiento y la competitividad de la empresa.

Por este se busca lograr la eficiencia dentro del área de recursos humanos con la finalidad que se logre efectividad en las empresas. Así también lo manifiesta Ordoñez (2017) como proporcionar el mayor número de candidatos y a través del proceso de selección se pueda elegir al que registra más características que defina el puesto a ocupar a través de una vacante dentro de la organización, contribuyendo con el logro de objetivos disminuyendo costos y alcanzando la eficiencia y eficacia.

Objetivos del Reclutamiento. Es claro que el principal objetivo del reclutamiento es encontrar al personal idóneo que vaya a ocupar la vacante dentro de la organización y esto permite conocer otros objetivos que ayudaran a optar por el candidato ideal como: Encontrar el mejor talento humano, que cubran el perfil de la vacante y cumplan los valores de la organización, evitando que el proceso sea una pérdida de tiempo y gasto de recursos.

- ✓ Optimizar el proceso de búsqueda a través de metodologías y técnicas que ayuden al menor tiempo posible conseguir al candidato adecuado.
- ✓ Difundir la marca de la empresa, brinda una oportunidad de difundir el nombre de la organización, presentando sus valores y filosofía de la empresa con la finalidad de atraer el mayor número de candidatos potenciales.
- ✓ Crear una base de datos de perfil del candidato para cubrir en futuras oportunidades de la empresa, permitiendo reducir los tiempos y trabajos al momento de cubrir una vacante.
- ✓ Destacar frente a la competencia, consiguiendo que el talento humano quiera formar parte de la empresa y de la competencia.

Con respecto a lo anterior, se puede decir que los autores definen el reclutamiento como un proceso que todo candidato debe pasar, En nuestro estudio realizado en tiendas por departamento, se aplican estos procesos con limitaciones usando fuentes de reclutamiento o

se acude a empresas encargadas del reclutamiento ofreciendo una lista de candidatos ya preseleccionados con cierta veracidad que contiene su hoja de vida.

Dentro de los indicadores de reclutamiento se destaca:

i. Perfil del puesto.

Considerado como el punto de partida. Para Palomo (2022) el perfil del puesto lo define como el conjunto de competencias que debe poseer la persona para ocupar una vacante que le permitirá desempeñar sus funciones dentro de una empresa relacionados con su cultura, misión, visión y valores.

Según afirma Pereira (2022) que el perfil del puesto es un conjunto de tareas que son realizadas por una persona que se fundamenta en deberes y compromisos es decir el cumplimiento de sus funciones.

Dentro de otras definiciones se considera a Escalante (2021), el perfil del puesto son las habilidades, conocimientos, valores, aptitudes, actitudes y experiencia para el desempeño de sus funciones.

ii. Experiencia

Para Escalante (2021) la experiencia son las conductas que una persona adquirió en un periodo específico.

También se considera que la experiencia es la parte más importante debido a que influye en la decisión al momento de presentarse para un puesto de trabajo.

Según Tumpay (2018) define a la experiencia como la parte subjetiva e interna de la vacante o colaborador que en periodo de tiempo ha ido sumando en sus conocimientos, habilidades y destrezas que se han realizado a través de la práctica y el desarrollo de sus actividades.

iii. Habilidades

Para Chiavenato (2007) define a la habilidad como la capacidad de transformar el conocimiento en acción y que resulta en un desempeño deseado.

Según Escalante (2021) la habilidad es la capacidad que tiene el candidato o colaborador de poner en práctica los conocimientos que adquiridos para buscar solución ante un problema.

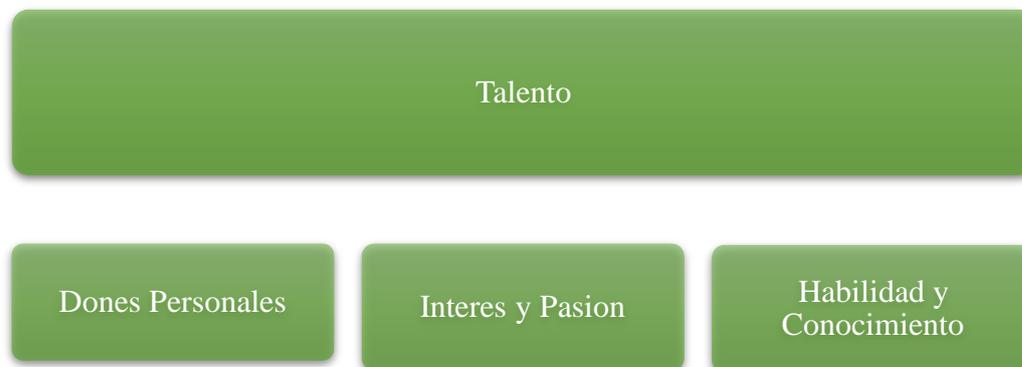
Vallejo (2016) define a la habilidad como la aplicación del conocimiento para resolver problemas. También lo define como la transformación del conocimiento en resultado.

iv. Edad

Se define a la edad como un período de tiempo desde el nacimiento hasta el momento en referencia.

Figura 1

Perfil del talento



Nota: La figura representa el perfil del talento humano, adaptado por Escalante (2021)

Selección.

Según Chiavenato (2009), afirma que la selección del personal es tomar a la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno.

Asimismo, lo menciona Wayne (2001); quien define a la selección del personal como el proceso de elegir candidatos adecuados para ocupar un puesto dentro de la organización

Para Rodríguez (2007), la selección del personal es un subproceso importante en el área de recursos humanos; y esto empieza con un grupo de candidatos reclutados. En tal sentido, se estaría iniciando un proceso de selección que permite elegir al personal adecuado a través de la siguiente secuencia:

Figura 2

Secuencia del proceso de selección



Nota: La figura representa el proceso de selección para la admisión de personas, adaptado de Wayne (2001)

Según Alles (2008), la define como una actividad donde se escoge al candidato que cumpla con los requisitos y tenga la mayor posibilidad de adaptarse al cargo para satisfacer las necesidades de la organización. Dentro de su definición resalta que la clave de todo

proceso es que sea sencillo, corto, cubriendo los requisitos como contratar a la persona indicada en el momento indicado con el salario indicado.

En tal sentido, que encontrar o elegir una persona incorrecta perjudica a la empresa en costo, producción y en cumplimiento de objetivos de la organización. Lo que permite saber que la selección del personal es muy importante para evitar pérdidas de tiempo y recursos de la organización.

Para Delgado y Ena (2011), la selección del personal es un proceso de mayor a menor complejidad dependiendo de la organización.

Por lo mencionado por los autores, se dice que la selección del personal es una actividad propia de cada organización en el cual participan diferentes áreas con la finalidad de escoger al candidato idóneo, tomando en cuenta su potencia y capacidad de adaptarse al cargo dentro de la organización.

Dentro de los procesos de la selección del personal se resalta lo que dice Porret (2008) como:

- ✓ **La Entrevista.** Se considera como el instrumento más usado y proporciona ahorro de tiempo para poder eliminar o descartar posibles amenazas al momento de la selección y evitar costos en las pruebas psicométricas. Se pueden considerar para evaluar conocimientos y desempeño.
- ✓ **Prueba de Conocimientos y Habilidades.** Usadas para evaluar el grado de conocimiento para un puesto de trabajo a través de un nivel técnico, desde una redacción hasta un nivel profesional de aptitud para verificar el nivel de habilidad para cumplir una determinada tarea.
- ✓ **Prueba Psicométrica.** Es más objetiva y estandarizada que se utilizan para medir el rendimiento del candidato a través de comparaciones con una guía de resultado de muestras representativas y ver la elegibilidad de admisión y pueden incluir medidas

de inteligencia analizando los cambios de aptitud en comparación con otros candidatos.

En la selección se resaltan los siguientes indicadores:

i. Competencia

Las competencias en la gestión del talento humano, está considerado como el proceso para identificar características personales del individuo como motivación, valores, habilidades, conocimientos que se pueden poner en práctica.

Para Montes (2019) define a la competencia como el conjunto de conductas motivacionales que le permite desempeñar de forma correcta sus actividades en una situación específica.

Según Vallejo (2016) considera a la competencia como valores y cualidades diferenciadas que permite impulsar a la excelencia en el desarrollo de sus actividades.

ii. Liderazgo

Según Montes (2019) considera al liderazgo como un factor fundamental de influencia entre los integrantes de un equipo. También considera que el liderazgo guarda la relación entre el líder, los seguidores y la situación.

El liderazgo, según Duro (2010) es la definición de guía o manejo de influencia Y superioridad para alcanzar un fin determinado.

Para Chiavenato (2009), define al liderazgo como la influencia interpersonal, motivándoles a trabajar con entusiasmo hacia el cumplimiento de objetivos de la empresa.

iii. Entrevista

La entrevista, según Montes (2019) lo considera como el paso muy utilizado e importante donde un grupo de candidatos o colaboradores establecen una comunicación para un puesto determinado, con el propósito de encontrar el perfil idóneo.

Para Rivera (2019) la entrevista es un instrumento clave entre dos o más personas que interactúan, donde una de ellas le interesa conocer lo mejor de la otra parte. Considera que es la técnica que más se usa en proceso de la selección.

Según Sardi y Troilo (2020) definen a la entrevista en el ámbito laboral como el objetivo de evaluar, asimismo, conocer el interés de los candidatos a través de sus cualidades y capacidades si la personalidad se adecua al puesto de trabajo.

- b) **Aplicación de Personas.** Según Chiavenato (2011) se considera como el segundo proceso que determinas las funciones de los colaboradores con la finalidad de guiar y supervisar el desempeño, así mismo los diseños de cargos que deberían desarrollar.

Tabla 2

Proceso de aplicación de personas

Proceso de Aplicación de Personas	
¿Quiénes deberán hacer las personas?	Diseño de Puesto Evaluación de Desempeño

Nota: La tabla representa el segundo proceso de aplicación a través del diseño de puesto y evaluación, adaptado de Chiavenato (2007)

En tal sentido, Chiavenato (2007) lo destaca en dos subprocesos:

El diseño del Puesto. Permite organizar las actividades que realizara el colaborar dentro de la organización; usando los recursos de manera efectiva, manteniendo las relaciones interpersonales y el manejo de la información en los sistemas y la tecnología.

La Evaluación de Desempeño, conocida según Chiavenato (2007) como evaluación de mérito o eficiencia y esto va dirigido a los colaboradores de la organización como la valoración o el mérito de su esfuerzo que van con relación a las habilidades, sus capacidades y el papel que desempeña dentro de la organización.

- c) **Compensación de Personas.** Para Galicia (2010) es considerado como una herramienta de gestión que pretende actuar en el comportamiento de los colaboradores para cumplir con el objetivo de la organización.

Tabla 3

Proceso de compensación de personas

Proceso de Compensación de Personas	
¿Como compensar a las personas?	Remuneración Prestaciones Incentivos

Nota: La tabla representa el tercer proceso de compensación a través de la remuneración, prestaciones e incentivos, adaptado de Chiavenato (2007)

Según Chiavenato (2000) lo define como un sistema que induce a los colaboradores a trabajar para la organización cumpliendo sus necesidades individuales que permiten tenerlo satisfecho y motivado, lo que permite considera que este proceso es muy importante y que permite subdividirlo en tres subprocesos:

- ✓ **Remuneración.** Tal como lo señala Chiavenato (2007) lo define como la recompensa a cambio de realizar una tarea y se considera como un subproceso elemental porque es la razón por la cual los candidatos aceptan un trabajo y los colaboradores se sientan satisfechos por cumplir con sus necesidades fisiológicas. En tal sentido, se dice que la remuneración se divide en directa, que es el sueldo, el pago que recibe el colaborador por una función a desempeñar dentro de la organización, y la remuneración indirecta es el salario que proviene del estatuto colectivo del trabajo como las prestaciones y servicios como gratificaciones, horas extras, etc.

- ✓ **Incentivos.** Los incentivos deben ser continuamente lo señala Chiavenato (2009) con el beneficio que los colaboradores realicen sus actividades con el mejor desempeño y cumplan las metas de la organización.
 - ✓ **Prestaciones de Servicios.** Tiene un beneficio que es mejorar el propósito y calidad de vida de los colaboradores de una empresa y Chiavenato (2009) lo subdivide en tres tipos de prestaciones; la social que es por ley; por naturaleza, que son aguinaldo o movilidad o extras monetarias y la de objetivos que son las asistenciales recreativas o complementarias.
- d) **Desarrollo de Personas.** De acuerdo a lo mencionado por Chiavenato (2009) el desarrollo de personas es más que una simple información para que aprendan los conocimientos, habilidades y destrezas para ser más eficientes, si no es brindarle información básica que permitan tener actitudes en la solución de ideas y conceptos que ayudaran a corregir hábitos para ser más eficaces en lo que hacen; es decir formar es más que todo un recital de información, puesto que, esto representa el enriquecimiento del talento humano.

Tabla 4

Proceso de desarrollo de personas

Proceso de Desarrollo de Personas	
¿Cómo van mejorando sus habilidades?	Formación Desarrollo Aprendizaje Administración del conocimiento

Nota: La tabla representa el cuarto proceso de desarrollo a través de la formación

Aprendizaje y conocimiento, adaptado de Chiavenato (2007)

Chiavenato (2011) relaciona el desarrollo de las personas con la capacitación para que los colaboradores puedan adaptarse al cargo o función a desempeñar, siendo el objetivo desarrollar una educación continua para la ayuda de los resultados positivos que con el

tiempo irán adquiriendo conocimientos técnicos, habilidades motoras y administrativas para afrontar en un futuro problemas sociales

- e) **Mantenimiento o Retención del personal.** Es el quinto proceso más importante de la gestión del talento humano, siendo el objetivo de brindar satisfacción y motivación a los trabajadores, como lo dice Chiavenato (2009) ofreciendo un clima y cultura organizacional que pueda ser agradable para cumplir sus actividades y funciones a desempeñar dentro de la organización. Se considera dentro de este proceso la higiene laboral que aporta y garantiza la salud física y mental del participante; así como la seguridad en el trabajo al cumplir las funciones y protegiendo a los colaboradores, como lo indica Chiavenato (2009) también se puede resaltar la calidad de vida para el desempeño de sus labores que incluye aspectos físicos ambientales y psicológicos, por lo tanto, este es un indicador de cuán satisfecho se encuentra el talento humano y su satisfacción al tener un clima y cultura organizacional.

Tabla 5

Proceso de mantenimiento o retención del personal

Proceso de Mantenimiento o Retención del Personal	
¿Cómo retener a las personas en el trabajo?	Higiene y Seguridad Calidad de Vida Relaciones con los Empleados Sindicatos

Nota: La tabla representa el quinto proceso sobre la gestión del talento humano, adaptado de Chiavenato (2007)

- f) **Monitoreo o Supervisión de las Personas.** Es el último proceso de la gestión del talento humano; según Chiavenato (2009) es el proceso en el que supervisan a los participantes para llevar a cabo sus funciones y su objetivo es acompañar, guiar y cumplir sus actividades mediante un acercamiento continuo que permita monitorearlos garantizando una excelencia de sus competencias en cada uno de los

colaboradores de la empresa. Por lo expuesto en el último proceso, es importante resaltar que la base de datos ayudará y permitirá el fácil acceso para conocer sobre los diferentes estratos como el registro del personal, de puesto, de remuneraciones, entre otros, como lo menciona Chiavenato (2009).

Tabla 6

Proceso de monitoreo o supervisión

Proceso de Monitoreo o Supervisión	
¿Cómo saber lo que hacen y lo que son?	Banco de Datos Sistema de Información Administrativa

Nota: La tabla representa el sexto proceso de la gestión del talento humano a través del monitoreo, adaptado de Chiavenato (2007)

Con lo mencionado se pueden decir que la gestión del talento humano es necesaria e imprescindible dentro de toda organización porque representa la fuerza de todo el trabajo y brinda el apoyo a los altos mandos y una descoordinación de estos procesos revelaría una falta de visión y costos de la organización para el cumplimiento de objetivos. En consecuencia, se iniciará una explicación de lo que es el límite de edad social.

Límite de Edad Social.

El límite de edad social es el límite de edad máxima y mínima, para realizar alguna función o actividad para adquirir algún beneficio. En nuestro país es importante realizar un análisis sobre esta limitante que en los últimos años es conocido como edadismo que viene dándose en empresas, donde las personas que sobrepasan los 40 años o muy jóvenes sin experiencia no pueden ser contratadas, y esto lleva a despertar el interés que factores se involucran en las organizaciones para tomar decisiones de rechazo hacia este tipo de personas al momento de contratarlas.

El fenómeno conocido como edadismo o límite de edad social está creando un descontento afectando el talento humano y el desarrollo de los colaboradores, basándose en estereotipos de edad y la falta de experiencia que en su oportunidad no son seleccionados, sin considerar que podrían ser un aporte de grandes beneficios para el fortalecimiento de las empresas por las experiencias adquiridas y en el caso de las jóvenes sin experiencias los conocimientos adquieren acompañamiento de un gran potencial de aptitud de aportar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Para Dessler (2001), considera que la diversidad es la fuerza laboral, menciona que dicha fuerza será muy cambiante conforme a personas mayores de 40 años y jóvenes sin experiencia que se irán reincorporando a las actividades productivas, así mismo el autor hace referencia como este fenómeno sigue influenciando en las contrataciones.

El edadismo o límite de edad social es crucial no solo desde el punto de vista social, sino también desde el ámbito laboral, donde no se permite aprovechar las riquezas del conocimiento y experiencia que cada generación enriquece en el entorno laboral.

Según Mondy y Robert (2005) al realizar un estudio donde se demuestran que más de la mitad de los colaboradores tendrán más de 40 años o personas jóvenes que no cuenta con experiencia y estarán protegidos por la ley de la discriminación del empleo, hacer referencia a que la fuerza laboral irán cambiando conforme a sus necesidades e interés.

Con lo mencionado es importante reconocer que esto no solo afecta en lo social, sino también en lo económico; la falta de contribución productiva y privar a las generaciones de la valiosa experiencia, así como los conocimientos de los jóvenes que no tiene la experiencia. Esta falta de diversidad afecta la cultura organizacional, siendo este el reflejo de la falta de productividad y la retención del personal. No obstante, las empresas pueden eliminar los límites de edad social a través de un compromiso con las diferentes áreas de la organización, creando oportunidades equitativas, creando políticas que permitan posibles sesgos de edad,

realizando los ajustes necesarios con la finalidad de crear sensibilización. La sociedad envejece y es importante en que nuestro país se tomen acciones a las necesidades de una persona mayor de edad.

Tabla 7

Estereotipos negativos asociados a la edad

Estereotipos Negativos Asociados a la Edad	
Jóvenes	Mayores
Inexperiencia	Menos producción
Falta de compromiso	Desmotivadas
Fiabilidad	Menos receptivas a los cambios
Falta de liderazgo	Carencia de competencias digitales

Nota: La tabla representa la comparación de estereotipos negativos de la edad entre jóvenes y mayores, adaptado de Mondy y Robert (2005)

En algunos casos, estos datos pueden ser ciertos y objetivos, como la tecnología y digitalización para los colaboradores de edad avanza, lo que les permite estar en desventaja en relación con las personas nacidas en un siglo más digitalizado y la disminución de su rendimiento y fuerza física. No obstante, esto no afecta a todas las personas que desean tener una oportunidad laboral ni tiene relevancia en todas las actividades, y no son irremediables.

Entre otros sesgos que pueden incluir el límite de edad social o edadismo es la diferenciación del sexo y la edad; donde el aspecto de la mujer es más cuestionado que la de un varón, cuando se cumple más edad son consideradas menos aptas para realizar actividades de cara al público como el puesto de una recepcionista, de una impulsadora, secretaria, etc.

- a) **Estereotipo de Eficiencia.** Diferencia de trato que se usa en el mercado de trabajo usado por la empresa para su beneficio afectando al mercado laboral, usando de argumento que un joven es mejor que una persona adulta donde el único resultado es el ahorro buscando una mano de obra barata.

Tabla 8*Estereotipos de eficiencia*

Estereotipos de Eficiencia	
Económica	Social
Mano de obra barata	Competencia de puestos entre padres e hijos
El reemplazo de un joven vs mayor genera ahorros (salarios por categoría)	Es más fácil tomar un joven que formar a una persona adulta

Nota: La tabla representa la comparación de estereotipos de eficiencia entre lo económico y social, adaptado de Mondy y Robert (2005)

b) **Consecuencias del Límite de Edad Social.**

- ✓ En su vida familiar
- ✓ En su vida laboral
- ✓ En su vida personal

Tabla 9*Consecuencias del límite de edad social*

Consecuencias del Límite de Edad Social	
Familiar	Laboral y Personal
Responsabilidad	Dificultad para tomar cursos formativos
Sueldo de los hijos no abastece a los padres	Jubilación

Nota: La tabla representa las consecuencias del límite de edad y la relación entre lo familiar, laboral y personal, adaptado de La Asamblea General de Naciones Unidas (1991)

c) **En el Ámbito Internacional**

- ✓ Age Discrimination in Employment Act (EEUU. 1967).
- ✓ La Asamblea General de Naciones Unidas.
 - 1991, los Principios de las Naciones Unidas a favor de las personas de edad donde se reconocía 18 derechos a favor de las personas mayores de edad, dentro de ellos un trato digno.

- 2010, la Resolución 21/23 referente a los derechos humanos de las personas de edad (Consejo de derechos humanos) donde se realiza un llamamiento a todos los estados para garantizar la equidad de los derechos a las personas mayores de edad, considerando medidas para luchar contra la discriminación de edad.

d) **En el Ámbito Nacional**

- ✓ Reglamento de la ley N°. 30490, ley de la persona adulta mayor.

Cumplimiento de Objetivos.

Se debe tomar en cuenta que para el logro de los objetivos es importante considerar el talento humano, los recursos de la organización y el periodo de tiempo. Según Glueck y Jauch (1998) definen a los objetivos como los fines de la organización que busca lograr un resultado medible, siendo guiada por todas las áreas de la organización para poder lograrlo. Resalta dentro de la definición la diferencia entre la meta que es el resultado final y el objetivo como medible y da una idea más clara como sería este proceso para lograrlo y convertirlo en meta,

El cumplimiento de objetivos es considerado como pasos en una limitación de tiempo para alcanzar resultados que espera la empresa. Siendo el cumplimiento de ellos medibles para poder evaluar su desempeño y tomar las medidas que sean necesarias con la finalidad de usar estrategias si lo requiere. Este cumplimiento puede ser por cada área o para toda la empresa, así como para los colaboradores e incluso los clientes.

Para Chiavenato (1999) define que toda organización tiene una finalidad de porque existe y que hacer para realizar, y es por esto que deben definirse sus metas a través de objetivos generales y específicos en relación con las diferentes áreas que forma la fuerza del talento humano

Según López (2007), menciona que el cumplimiento de objetivos es una situación deseada a donde la empresa quiere llegar, logrando una imagen que al alcanzar deja de ser ideal y se convierte en real, por lo tanto, cada puesto o área de la organización define el cumplimiento de objetivos en resultados, siendo orientados al mejoramiento a través de liderazgos de participación logrando que el cumplimiento de objetivos impacte en los colaboradores la motivación, ayuden a la planificación y control en la gestión del talento humano y se cumpla las metas de la organización.

Con respecto a lo anterior, se concluye que el talento humano es el motor para que las cosas sucedan y que la organización obtenga altos resultados y pueda llegar a cumplir su meta de manera práctica y sencilla.

Dimensiones del Cumplimiento de Objetivos

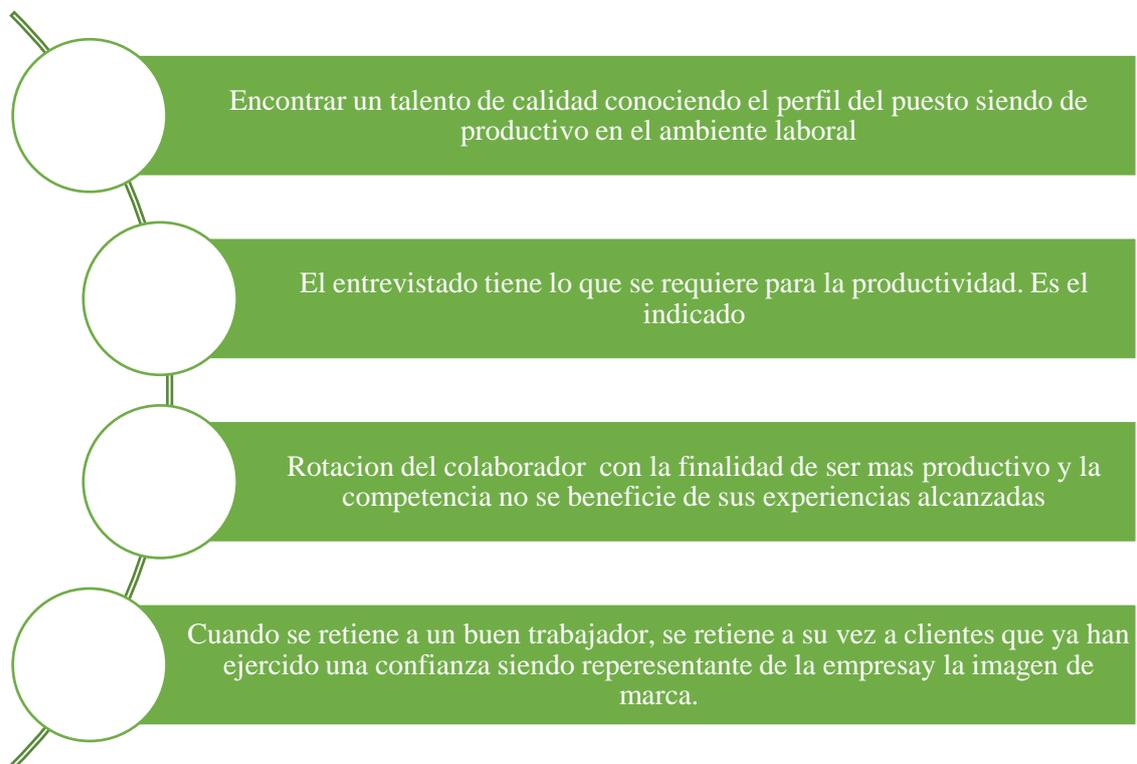
Productividad. Una eficiente gestión del talento humano es la que logra posicionarse en el mercado, siendo representada como competitiva antes las demás. En tan sentido, se dice que el talento humano es de gran ayuda para lograr que cada día las empresas tengan mayor productividad en el mercado a través de herramientas y eficiencia, haciendo posible cumplir cada actividad asignada en el puesto o cargo a desarrollar. Asimismo, Rojas, et. al (2018), resalta que la eficiencia es un término que optimiza los recursos en función a los logros, abriendo el camino a la productiva con menos recursos y un mayor rendimiento de los procesos. Se determina que la definición por alcanzar altos niveles de productividad para cada organización es muy importante, por lo tanto, este avance vaya dirigido a mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes de cada uno de los colaboradores. Para Chiavenato (2007) la productividad depende del esfuerzo realizado y sobre todo del interés motivacional. Según Verona y Navarro (2019), define a la productividad como el promedio de la producción en un periodo de tiempo que un colaborador realiza, es decir, se pueden obtener resultados a través de mediciones físicas, bienes o servicios producidos.

Ventajas de la Productividad. Según Rock Content (2021) detalle sus ventajas de la productividad en:

- ✓ Eficiencia y Agilidad
- ✓ Ahorro en costes
- ✓ Gastos de producción más económicos
 - ✓ Precios más competitivos
 - ✓ Mejores inversiones
 - ✓ Posibilidad de contratar y retener talentos
- ✓ Beneficios para el cliente
- ✓ Rendimiento para la compañía

Figura 3

Posibilidad de contratar y retener talentos



Nota: La figura representa características y formas de contratar y retener al mejor talento humano, adaptado de Rock Content (2021)

Se resalta en la productividad los siguientes indicadores:

i. Compromiso

Según el Equipo de redacción de INTERIM GROUP (2022) define al compromiso laboral como el nivel de responsabilidad y actitud que tienen los colaboradores y el entusiasmo en el desempeño de sus funciones.

Para Garrido (2023), define al compromiso como el conocer, es decir, no se puede estar comprometido a cumplir una función si no se conoce los detalles de ese compromiso. Por lo tanto, el compromiso tiene relación con el esfuerzo para ir más allá de lo limitado en sus funciones, buscando de esta manera la mejora continua a través de actitudes y acciones.

Chiavenato (2011) define al compromiso como la participación de los colaboradores que tienen el ámbito laboral, considerando sus necesidades, prestigio, respeto y autonomía.

ii. Mejoramiento del proceso

Según el Equipo Ekon (2021) considera al mejoramiento del proceso como un procedimiento empresarial, en que se busca las deficiencias para mejorar su desempeño. Siendo su objetivo es minimizar o eliminar los errores de manera permanente. Asimismo, busca reducir los recursos mejorando la productividad.

Harrington (2014) define al mejoramiento de procesos como la reacción ante cambios para el logro de los objetivos, reduciendo la variabilidad y optimizando los recursos para ser más adaptable, eficiente y efectivo.

Para Carpio (2016) menciona que la mejora del proceso es la creación organizada ante un cambio beneficioso que impulsa los altos niveles de rendimiento documentando las actividades.

iii. Eliminar tiempos muertos

Para Campoy (2013) lo define como el tiempo comprendido donde se busca mejorar la calidad de un producto o servicio. Por lo tanto, los tiempos muertos es lo que no se invierte

como los paros, tareas no terminadas, ausencia de personal o por falta de recursos dentro de la empresa.

Imagen de la Organización. En la actualidad las empresas están en constante interrelación entre lo económico y social. Tal así que transmiten una personalidad a través de sus acciones comunicativas. Para Duque y Carvajal (2015) considera a la imagen como un conocimiento subjetivo, como una actitud que en otras ocasiones se ha tratado como la reputación de una compañía. Si se habla en relación con los colaboradores, estos guardan relación con la motivación, siendo demostrado que un colaborador satisfecho genera compromiso, aumenta sus resultados en la empresa, promoviendo la lealtad, reduciendo la rotación. Según Lucena (Sin Registro) la imagen juega un papel muy importante debido a que es la impresión que se causa hacia las personas y están en sus mentes a través de pensamientos, juicios y percepciones, siendo sus principales objetivos la creación de una imagen da una impresión favorable en el mercado y el reconocimiento de la empresa.

- **Beneficios de la Imagen**

- ✓ Confianza
- ✓ Reconocimiento de liderazgo
- ✓ Promueve la identificación de clientes internos y externos
- ✓ Aceptación de los productos y servicios ofrecidos
- ✓ Fortalece relaciones a largo plazo

- **Desventajas de la Imagen**

- ✓ Rotación excesiva que tratan directamente con los clientes generan confusión y una mala imagen
- ✓ Los conflictos internos sean vistos o percibos por los clientes
- ✓ Que los colaboradores desconozcan sus procesos o procedimiento de sus actividades o los valores de la empresa.

En la imagen se resalta los siguientes indicadores:

i. Confianza

Para Abarca (2004) define a la confianza como la relación entre dos personas sin la necesidad de controlar debido a un comportamiento positivo en el presente hacia un futuro, pero fundamentada en un pasado.

La confianza para Reina, et. al. (2018) es cuando entre dos personas se adopta un propósito en común, asumiendo los riesgos para ayudarse mutuamente y conseguirlo de forma óptima, y eficiente.

ii. Actitud.

Chiavenato (2007) considera la actitud como el comportamiento personal frente a situaciones, representa el estilo personal de hacer que las cosas sucedan para dirigir, motivar, comunicar, inclusive el impulso de mejorar, e innovar.

Para Escalante (2021) la actitud la relaciona con motivación, es decir, si un esfuerzo para lograr un desempeño eficaz no se valora, se puede tomar una decisión que no vale la pena esforzarse para lograrlo.

iii. Comunicación

Chiavenato (2007) define a la comunicación como un proceso fundamental de la experiencia humana, así como el intercambio de información entre los colaboradores de una empresa. Asimismo, lo define Fernández (2022) quien menciona que la comunicación es un proceso marcado por la cultura, por sus estados de ánimo y experiencias.

Robbins y De Cenzo (2017) lo definen a la comunicación como la transferencia e intercambio de ideas, opiniones, actitud y datos que ocurre entre dos personas con un objetivo en común, Por lo tanto, se define a la comunicación como un proceso que hace posible la unidad de la manera correcta y eficiente en la que participan todos los colaboradores de una empresa

Clima Laboral. Se define como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que ocurren dentro de la empresa y está relacionado con la satisfacción de los colaboradores, mejorando notablemente su productividad. Según Ganga, et.al. (2015) definen al clima laboral como una variable integradora y un factor crítico de los procesos que involucran a los colaboradores que desempeñan sus funciones, brindando sentido de pertenencia; lo que ayuda a generar mejores ambientes de trabajo. Para Galicia (2010) lo define como la valoración y dirección que se brinda al talento humano, capacitándolos para poder intervenir en los procesos y en toma de decisiones, fomentando la igualdad entre la vida familiar, laboral y otros. Para Chiavenato (2009) cuando habla del clima laboral, hace referencia al clima organizacional y lo define como el ambiente interno entre los miembros de una organización. Considera que el clima laboral es el reflejo del ambiente motivacional. Por lo mencionado por los autores, se puede decir que el clima organizacional juega un papel importante y favorable para satisfacer las necesidades personales y ofrece participación en la toma de decisiones con el puesto de trabajo y la organización.

- Factores que Influyen en el Clima Laboral

Tabla 10*Factores que influyen el clima laboral*

Factores que Influyen el Clima Laboral	
Liderazgo Flexible	Adaptación Brinda un trabajo positivo
Valores	Relaciones sanas Respeto Educación
Empoderamiento	Autonomía Confianza Independencia
Motivación	Igualdad Trato justo
Reconocimiento	Competitividad Colaboración
Espacio de trabajo	Limpieza Iluminación Distribución Herramientas para realizar labores
Resolución de conflictos	Espíritu de equipo Cooperación Tolerancia
Remuneración	Eficacia

Nota: La tabla representa los diferentes factores que influyen en el clima laboral, adaptado de Chiavenato (2007)

- **Factores que Limitan en el Clima Laboral**

Tabla 11

Factores que limitan el clima laboral

Factores que Limitan el Clima Laboral	
Horario y Salario	Horas trabajadas no recompensa el salario recibido
Falta de responsabilidad	Solo realiza lo establecido
Tiempo y Promoción	No hay oportunidad de crecimiento
Falta de comunicación	Problemas internos

Nota: La tabla representa los diferentes factores que limitan en el clima laboral, adaptado de Chiavenato (2009)

Con relación al clima laboral se detalla los siguientes indicadores:

i. Toma de Decisiones

Para Simon (2020) lo define como un proceso en el que se toma decisiones en el ambiente organizacional y social con la finalidad de resolver situaciones en los diferentes contextos como laboral, social, económico, familiar y personal.

La toma de decisiones para Robbins y DeCenzo (2017) es el proceso en el que toman decisiones con base en la experiencia para resolver diferentes situaciones.

ii. Empoderamiento

Para Enciclopedia Económica (2022) define al empoderamiento como una estrategia con la finalidad de mejorar la relación entre socios y colaboradores de una empresa. La estrategia consiste en darle a los colaboradores la responsabilidad de resolver problemas o circunstancias que los lleve a tomar decisiones sin la aprobación de su supervisor.

Según Bonfante, et.al. (2020) considera al empoderamiento como la delegación de responsabilidad en los colaboradores, dando el valor significativo, lo que lleva a motivarlos para poder realizar un buen trabajo donde sus opiniones son tomadas en cuenta.

iii. Trabajo en Equipo

Asana (2023) en uno de sus artículos define al trabajo en equipo como una herramienta que es usada por un grupo de personas para lograr un objetivo con eficiencia a través de las 5 C que es la comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso. También se considera que el trabajo en equipo brinda ventajas como:

- ✓ Mejora la comunicación
- ✓ Brinda lluvia de ideas
- ✓ Tienen un objetivo en común
- ✓ Busca solucionar problemas
- ✓ Desarrolla confianza
- ✓ Mejora el clima laboral
- ✓ Brinda eficiencia
- ✓ Genera compromiso
- ✓ Motiva a los otros equipos
- ✓ Desarrolla fortalezas
- ✓ Mejora la toma de decisiones

Para Fernández (2022) menciona que el trabajo en equipo debe ser eficaz a través el número de miembros en los equipos, reducir las tensiones interpersonales, establecer acuerdos, dar autonomía para que establezcan sus propios objetivos, siendo el resultado de sus integrantes la predisposición para laborar coordinadamente sumando esfuerzos.

3. Definición de Términos Básicos.

Edadismo. Según Organización Mundial de la Salud (2021) lo considera como el origen de la discriminación por razón de edad; se refiere a estereotipos y prejuicios que se relaciona con la edad y se usa para categorizar y dividir a las personas por atributos que lo único que ocasionan es daño desventaja injusticia y menoscaban la solidaridad intergeneracional. Para Villaseñor (2023) lo define como de estereotipos de discriminación para personas mayores de edad en el ámbito laboral.

Conocimientos. Para Escalante (2021) lo define como el saber o cognición de cada persona.

Aptitudes. Para Escalante (2021) lo relaciona con los medios y recursos, es decir el uso de los medios y recursos que sean necesarios para llevar a cabo los comportamientos que se deben incluir en las competencias.

Valores. Para Escalante (2021) es la forma como los colaboradores se adaptan a las normas y reglas de la empresa.

Estereotipos. Según la publicación de la Editorial Etecé (2013) lo define como construcciones culturales creadas por un grupo humano que se basan en prejuicios, mitologías urbanas, es decir, dar juicio sin tener suficiente información que lo sustente y pueden desencadenar en discriminación e intolerancia.

Eficacia. Según Gonzáles, et. al. (2011) lo define a la eficacia como la habilidad para lograr objetivos y metas, por lo tanto se puede decir que la eficacia lleva al crecimiento.

Eficiencia. Para Simon (2020) eficiencia es tomar los medios más económicos, en los tiempos más cortos. Según Gonzáles, et.al. (2011) consideran a la eficiencia como capacidad para lograr los objetivos con el menor recurso, menor tiempo, menor esfuerzo. Por lo tanto se puede definir que la eficiencia conduce a la rentabilidad.

Complementariedad. Según Asana (2023) la complementariedad es cuando un grupo de trabajo se compone por personas de distinto perfil para llegar a una mejor productividad.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

Hipótesis General

- ✓ La gestión del talento humano con límite de edad social influye en el cumplimiento de objetivos de una tienda por departamento en Surco, 2023.

Hipótesis Específicas

- ✓ La gestión del talento humano con límite de edad social influye en la productividad de una tienda por departamento en Surco, 2023.
- ✓ La gestión del talento humano con límite de edad social influye en la imagen de una tienda por departamento en Surco, 2023
- ✓ La gestión del talento humano con límite de edad social influye en el clima laboral de una tienda por departamento en Surco, 2023.

2. Las Variables de estudio y su operacionalización

Tabla 12

Operacionalización de unidades de análisis

Variable	Dimensiones	Indicadores
La gestión del talento humano	Reclutamiento	Perfil del puesto Experiencia Habilidades Edad
	Selección	Competencia Liderazgo Entrevista
	Capacitación	Desarrollo de capacidades Costo de entrenamiento
	Retención	Trato justo Motivación Salarios
Cumplimiento de objetivos	Productividad	Compromiso Mejoramiento del proceso Eliminar tiempos muertos
	Imagen	Confianza Actitud Comunicación
	Clima laboral	Toma de decisiones Empoderamiento Trabajo en equipo

Tabla 13

Matriz de la variable la gestión del talento humano

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
La gestión del talento humano	Chiavenato (2021) lo define como el área administrativa importante de la empresa para dirigir los cargos gerenciales a través de políticas y procedimientos.	La gestión del talento humano se define operacionalmente como el conjunto de procesos o acciones de los colaboradores para el desarrollo de las actividades bajo sus conocimientos, habilidades y competencias, siendo reforzados, actualizados y recompensados, los mismos que serán medidos a través de los indicadores de la gestión del talento humano	Reclutamiento	Perfil del puesto	1-4	Escala de Likert
	Para Poveda (2018) la define como una serie de decisiones que relacionan a los empleados e influye en la eficiencia de estos y la organización.			Experiencia		
	Según Lledo (2015) define a la gestión del talento humano como el pilar fundamental para el desarrollo y el éxito de los procesos.	Para realizar la medición de la gestión del talento humano se utilizó como instrumento el cuestionario que permitió evaluar las dimensiones de reclutamiento, selección, capacitación y retención con una muestra de 100 colaboradores del área de administración y finanzas	Selección	Habilidades	5-7	
				Edad		
		Capacitación	Competencia	8-9		
			Liderazgo			
			Entrevista			
			Desarrollo de capacidades			
			Costo de entrenamiento			
			Retención	Trato justo	10-12	
				Motivación		
				Salarios		

Tabla 14

Matriz de la variable cumplimiento de objetivos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Cumplimiento de objetivos	Para Chiavenato (2021) define al cumplimiento de objetivos como el resultado que se espera lograr en determinado periodo con recursos posibles.	El cumplimiento de objetivos operacional se define como el camino para lograr los resultados que la organización espera y estos deben ser medibles, caso contrario reforzar las estrategias para mejorar la eficacia a partir del logro del objetivo y el aumento de la eficiencia a partir de la disminución de los recursos.	Productividad	Compromiso	13-15	Escala de Likert
	El cumplimiento de objetivos para Financial Crime Academy (2023) es la garantía que se tiene para que los líderes y colaboradores cumplan con las normas y leyes aplicadas a una empresa.	Para realizar la medición del cumplimiento de objetivos utilizó como instrumento el cuestionario que permitió evaluar las dimensiones productividad, imagen y clima laboral con una muestra de 100 colaboradores del área de administración y finanzas	Imagen	Confianza	16-18	
				Actitud		
				Comunicación		
	Según Tugores y Carrasco (2007) define al cumplimiento de objetivos como un proceso trazado en medidas, objetivos, que permitirán medir la eficiencia que realizan los colaboradores dentro de la organización.		Clima laboral	Toma de decisiones	19-21	
				Empoderamiento		
				Trabajo en equipo		

3. Matriz lógica de consistencia

Tabla 15

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	
<p>Problema General: - ¿De qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en el cumplimiento de objetivos en una tienda por departamento, Surco-2023?</p>	<p>Objetivo General: - Determinar de qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en el cumplimiento de objetivos de una tienda por departamento, Surco-2023.</p>	<p>Hipótesis General: -La gestión del talento humano con límite de edad social influye en el cumplimiento de objetivos de una tienda por departamento, Surco-2023.</p>	<p>La gestión del talento humano</p>	<p>Reclutamiento</p> <p>Selección</p> <p>Capacitación</p> <p>Retención</p>	<p>Tipo: Aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>Método: Hipotético deductivo.</p>	
<p>Problemas Específicos: - ¿De qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en la productividad de una tienda por departamento, Surco-2023?</p>	<p>Objetivos Específicos: -Determinar de qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en la productividad de una tienda por departamento, Surco-2023.</p>	<p>Hipótesis Especificas: -La gestión del talento humano con límite de edad social influye en la productividad de una tienda por departamento, Surco-2023.</p>		<p>Cumplimiento de objetivos</p>	<p>Productividad</p> <p>Imagen</p>	<p>Diseño: No experimental transversal, y descriptivo - correlacional</p>
<p>- ¿De qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en la imagen de una tienda</p>	<p>-Determinar de qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en la imagen de una tienda por departamento, Surco-2023.</p>	<p>-La gestión del talento humano con límite de edad social influye en la imagen de una tienda por departamento, Surco-2023.</p>			<p>Clima laboral</p>	<p>Población: 170 personas</p> <p>Muestra: 100 personas</p>
		<p>-La gestión del talento</p>			<p>Técnica:</p>	

<p>por departamento, Surco-2023?</p>	<p>-Determinar de qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en el clima laboral de una tienda por departamento, Surco-2023.</p>	<p>humano con límite de edad social influye en el clima laboral de una tienda por departamento, Surco-2023.</p>	<p>Encuesta</p>
<p>- ¿De qué manera la gestión del talento humano con límite de edad social influye en el clima laboral de una tienda por departamento, Surco-2023?</p>			<p>Instrumento: Cuestionario</p>

CAPÍTULO IV

METODO

1. Tipo y método de investigación

Por el Propósito

Para Vargas (2021) lo describe como aplicada, porque permite conocer la realidad, según Sampieri y Mendoza (2018) se aplica porque busca una solución eficiente ante un problema que se ha identificado y para Ñaupasn, et.al. (2018) la investigación es de tipo aplicada porque se fundamenta en los resultados obtenidos donde se formulan hipótesis y problemas para resolver situaciones en un contexto dado. Por lo tanto, el estudio de la investigación es de tipo aplicada, debido a que el problema es conocido, lo que ha permitido buscar respuesta a preguntas para buscar solución a corto plazo.

Por el Tipo de Datos

Para Sampieri y Mendoza (2018) se utiliza el enfoque cuantitativo, por la utilización de la recolección de datos que permitirá analizar y contestar preguntas, probando la hipótesis planteada mediante el uso de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas para comprobar con exactitud los patrones de comportamiento y según Ñaupasn, et.al. (2018) es de enfoque cuantitativo por la utilización de métodos como la recolección y análisis de datos para probar las hipótesis. Por lo tanto, el estudio de la investigación es de enfoque cuantitativo porque se recolectaron datos a través de una muestra para comprobar la hipótesis.

Por el Nivel

El estudio de la investigación es de alcance descriptivo-correlacional, de acuerdo con Sampieri y Mendoza (2018) consiste en presentar la información actual al momento de la investigación, que permitirá analizar, interpretar y evaluar lo que se desea a base de la relación de dos conceptos o variables en un momento determinado. Para Ñaupasn, et.al.

(2018) menciona que la investigación es descriptiva-correlacional por la colección de datos para comprobar hipótesis y la relación que existen entre las variables. Por lo tanto, el estudio de la investigación es descriptivo - correlacional debido a que realizó la recopilación de datos de las variables, dimensiones e indicadores y la relación que existen entre las variables.

Por el Método

El estudio de la investigación se utilizó el método hipotético – deductivo, de acuerdo con Sampieri y Mendoza (2018) se basa en hipótesis a partir de hechos observados con respuestas que sean relacionadas con el problema o variable. A partir de ello se realizan proposiciones o afirmaciones, así como la relación de las variables estudiadas y realizar conclusiones. Para Cegarra (2012) en la investigación, el método hipotético-deductivo consiste en formular hipótesis acerca de las posibles, soluciones, en comparar los resultados y comprobar la validez de la misma. Por lo tanto, el estudio de la investigación es de método hipotético deductivo porque busca respuestas a los problemas que se plantea y se van conjeturando en hipótesis planteadas para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

2. Diseño específico de investigación

Diseño No Experimental

Para Sampieri y Mendoza (2018) la investigación que se utilizó es de tipo no experimental porque se desarrolla sin la intervención directa del investigador. Asimismo, lo menciona Ñaupás, et.al.(2018) en la investigación se aplicó el diseño no experimental por lo que no genera ninguna modificación de las variables. Por lo tanto, el estudio de la investigación es de diseño no experimental porque no se manipulan las variables independientes para evaluar su impacto en las demás variables, sino que se observan situaciones ya existentes.

Diseño Transversal

Según Sampieri y Mendoza (2018) la investigación maneja un diseño transversal o transaccional, debido a que se recolecta datos en un momento y tiempo único, siendo su propósito describir variables y analizar su incidencia. Para Ñaupas, et.al. (2018) en la investigación se consideró el diseño transversal por un tiempo determinado, lo que permite recopilar información de las variables. Por lo tanto, el estudio de la investigación es de diseño transversal porque en un determinado tiempo se recolectó los datos de la investigación.

3. Población, Muestra.

La Población.

La población para Ñaupas, et.al. (2018) lo define como el total de individuos que presenta características para su estudio. También lo define a la población Escobar y Bilbao, (2020) como el total de personas que pertenecen a un estudio.

Según López (2004), considera a la población como un conjunto de personas u objetos de lo que se desea conocer en la investigación, asimismo, puede ser finita o infinita, siendo considerada infinita cuando el tamaño es desconocido y no se puede establecer un marco muestral, a diferencia de la población finita, que tiene un número limitado de elementos. Por lo tanto, el estudio de la investigación considero una población de 170 colaboradores del área, administración y finanzas en una tienda por departamento en Surco-2023.

La Muestra

Para Ñaupas, et.al. (2018) define a la muestra como una fracción de la población que reúne características para su investigación. Por lo tanto, el estudio de la investigación tomo la muestra de una población finita. La muestra es probabilística, ya que se cuenta con un marco muestral y se realizará una selección aleatoria simple. Esto significa que cada

individuo en la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra. Se utilizará la fórmula de muestreo para poblaciones finitas, lo que significa que se tomará una muestra de esta población para obtener la información necesaria.

Para obtener la muestra se hallará mediante:

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

Se tendrá en consideración un nivel de confianza de 95%.

Tabla 16

Valores tomados para el cálculo de la muestra

Tamaño de la población o marco muestral	N	170
Nivel de confianza	z	95% = 1.96
Probabilidad de éxito	p	5% = 0.05
Probabilidad de fracaso	q	1 - p = 0.95
Margen de error	e	5%

Nota: Modelo de muestra de Sampieri y Mendoza (2018 p.174)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.05)(0.95)(170)}{(0.05)^2(170 - 1)}$$

$$n = 100$$

La investigación contará con una muestra de 100 colaboradores del área de administración y finanzas, a partir de los cuales se realizará la recolección de datos.

4. Instrumentos de obtención de datos

Conforme con Ñaupás, et.al. (2018) define al instrumento como herramientas conceptuales, mediante los cuales recoge los datos a través de preguntas (ítems), que piden

respuestas en la investigación. Las preguntas se redactan en función de los objetivos, hipótesis y variables.

De acuerdo con Sampieri y Mendoza (2018), se afirma que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario escrito de preguntas cerradas, con el objetivo de recopilar la información necesaria para un análisis posterior. El cuestionario consta de 21 preguntas distribuidas en 12 preguntas relacionadas con la variable independiente y 9 preguntas de la variable dependiente. Se propone 5 categorías de respuesta usando la escala de Likert, con la finalidad de ponderar los datos obtenidos de manera estandarizada y eficaz.

Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario: La Gestión del talento humano -Cumplimiento de objetivos

Instrucciones:

La empresa en la cual usted labora ha sido seleccionada para la investigación denominada: La gestión del talento humano y cumplimiento de objetivos. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X, solo una de las columnas de la derecha.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
Gestión del talento humano						
1	¿Considera usted que el perfil del puesto influye en el reclutamiento del personal?					
2	¿Considera usted que la experiencia es decisiva para el puesto de trabajo?					
3	¿Siente usted que las habilidades son importantes para el reclutamiento del personal?					
4	¿Siente usted que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo?					
5	¿Cree usted que los niveles de competencias son rigurosos para la selección de personal?					
6	¿Considera usted que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo?					
7	¿Considera usted que la entrevista personal se basa solo en su experiencia?					
8	¿Cree usted que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales?					
9	¿Considera usted que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones?					
10	¿Considera usted que el trato es justo para los colaboradores brindando la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo?					
11	¿Cree usted que la motivación influye para el desarrollo de sus actividades laborales?					
12	¿Considera usted que el salario que se le otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador?					
Cumplimiento de Objetivos						
13	¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?					
14	¿Cree usted que el uso de la tecnología facilita el trabajo y mejora los procesos?					
15	¿Considera usted que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos?					
16	¿Considera usted que el reconocimiento de los logros genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?					
17	¿Siente usted que su actitud en el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y el éxito de la organización?					
18	¿Cree usted que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores?					
19	¿Cree usted que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos?					
20	¿Siente usted que los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo de sus actividades?					
21	¿Cree usted que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos?					

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados a través del cuestionario fueron organizados utilizando el software Excel, luego fueron procesados y analizados utilizando el programa IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 29.0; en la presentación de los resultados, se consideró el Chi-cuadrado o prueba exacta es una prueba no paramétrica, el cual es una medida estadística para comprobar la hipótesis sobre si ciertos datos son como se esperaba.

6. Procedimiento de ejecución del estudio

Para llevar a cabo la investigación se tomó en consideración el siguiente esquema:

- ✓ Se identificó el problema a investigar.
- ✓ Se procedió a determinar la variable dependiente e independiente, así como también sus dimensiones e indicadores.
- ✓ Elaboración del marco teórico.
- ✓ Determinación de matriz de consistencia.
- ✓ Delimitación de población y muestra.
- ✓ Preparación y validación de cuestionario.
- ✓ Recolección y análisis de datos.
- ✓ Elaboración de resultados, conclusiones y recomendaciones

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

Variable de Gestión del Talento Humano

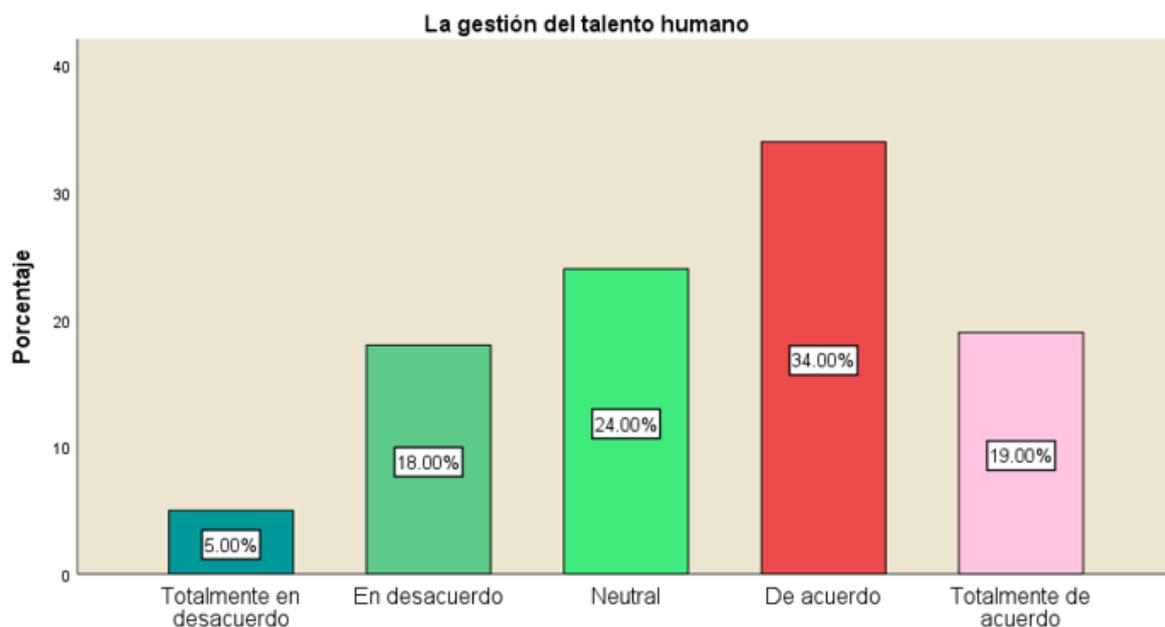
Tabla 17

Análisis descriptivo de la variable independiente " La gestión del talento humano"

La gestión del talento humano		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5.0	5.0
	En desacuerdo	18	18.0	23.0
	Neutral	24	24.0	47.0
	De acuerdo	34	34.0	81.0
	Totalmente de acuerdo	19	19.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 4

Variable Independiente " La gestión del talento humano"



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 53% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente

de acuerdo con la variable independiente, la gestión del talento humano, un 23% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 24% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Para la interpretación de esta variable se contemplaron las preguntas del Nro. 1 al 12, lo cual incluye las 4 dimensiones contempladas en el desarrollo de dicha variable independiente.

Dimensión de Reclutamiento

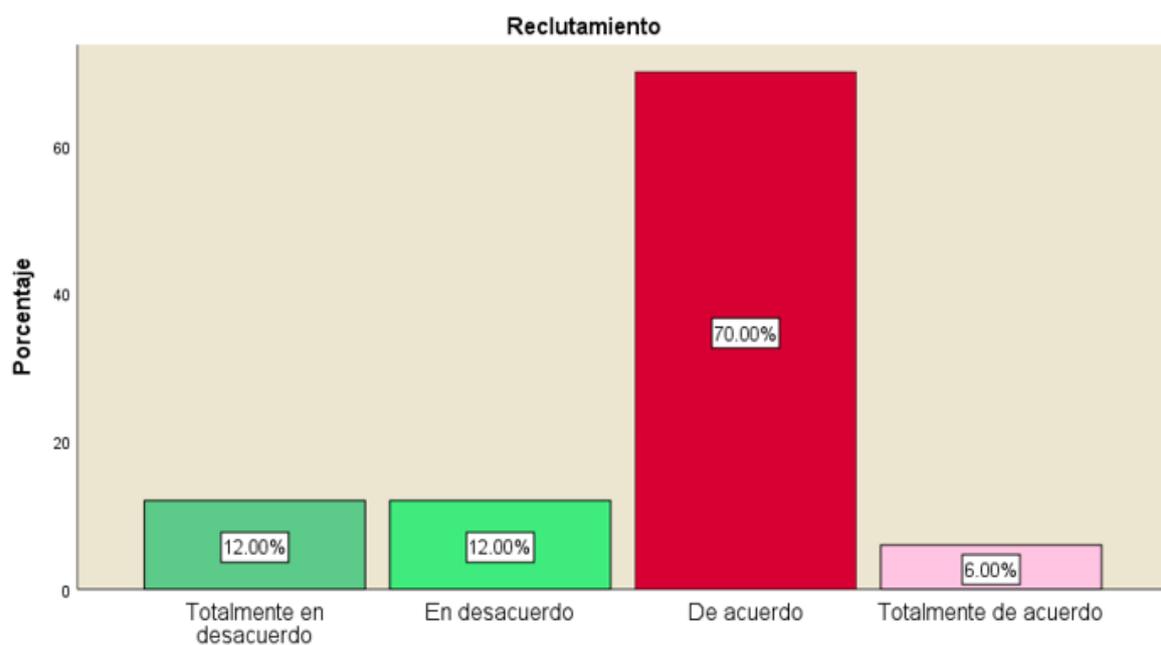
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión "Reclutamiento"

Reclutamiento		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	12.0	12.0
	En desacuerdo	12	12.0	24.0
	De acuerdo	70	70.0	94.0
	Totalmente de acuerdo	6	6.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 5

Dimensión "Reclutamiento"



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 76% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la dimensión de reclutamiento, un 24% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 0% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Para el análisis de esta dimensión se consideró las preguntas Nro. 1, 2, 3 y 4.

Pregunta 1

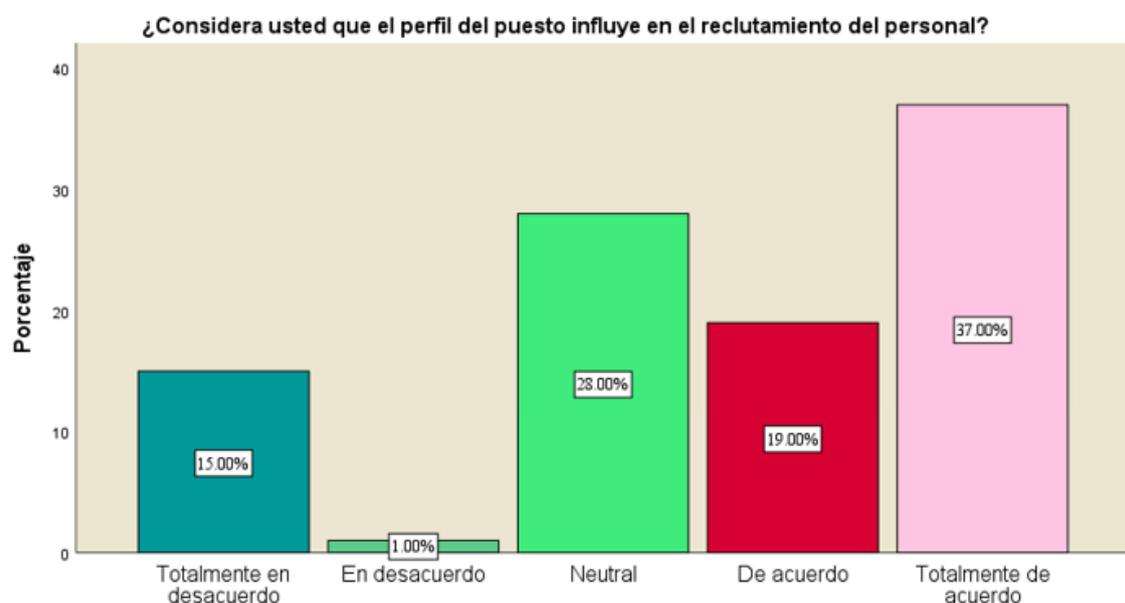
Tabla 19

Análisis descriptivo ¿Considera usted que el perfil del puesto influye en el reclutamiento del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	15.0	15.0
	En desacuerdo	1	1.0	16.0
	Neutral	28	28.0	44.0
	De acuerdo	19	19.0	63.0
	Totalmente de acuerdo	37	37.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 6

¿Considera usted que el perfil del puesto influye en el reclutamiento del personal?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 56% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 1, un 16% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 28% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo que el perfil del puesto influye en el reclutamiento del personal.

Pregunta 2

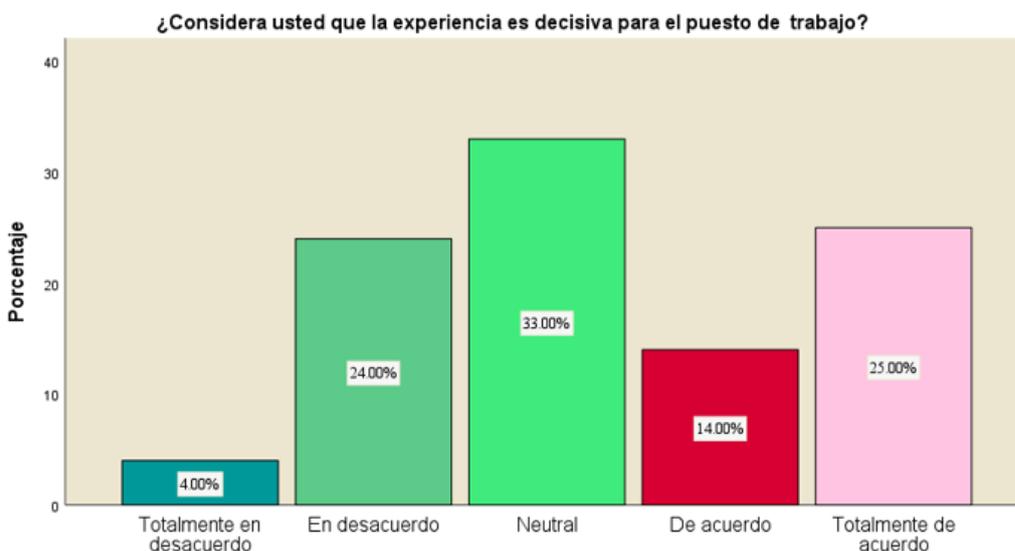
Tabla 20

Análisis descriptivo ¿Considera usted que la experiencia es decisiva para el puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4.0	4.0
	En desacuerdo	24	24.0	28.0
	Neutral	33	33.0	61.0
	De acuerdo	14	14.0	75.0
	Totalmente de acuerdo	25	25.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 7

¿Considera usted que la experiencia es decisiva para el puesto de trabajo?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 39% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 2, un 28% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 33% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados no desea opinar si la experiencia es decisiva para el puesto de trabajo.

Pregunta 3

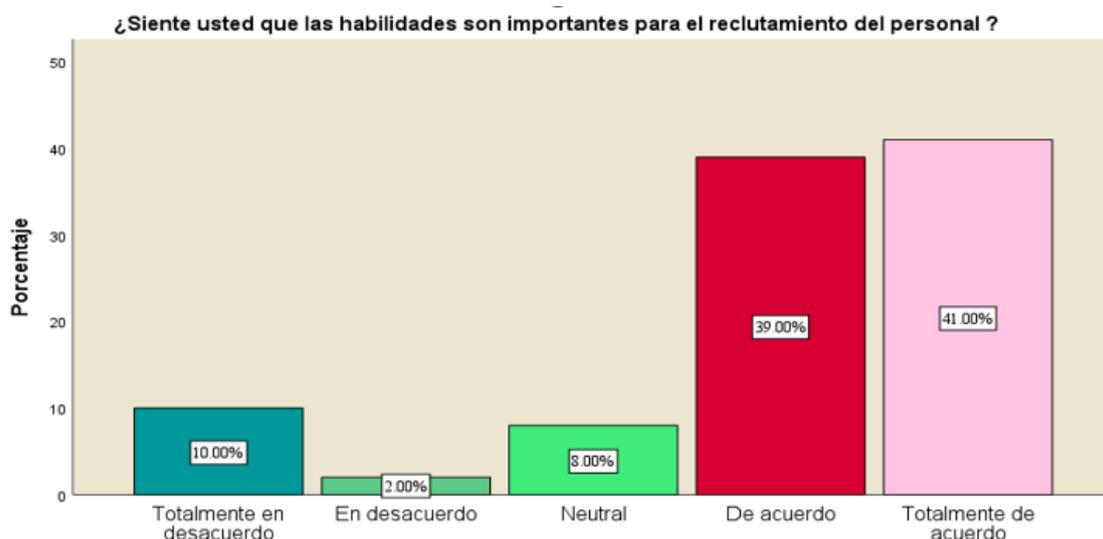
Tabla 21

Análisis descriptivo ¿Siente usted que las habilidades son importantes para el reclutamiento del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	10.0	10.0
	En desacuerdo	2	2.0	12.0
	Neutral	8	8.0	20.0
	De acuerdo	39	39.0	59.0
	Totalmente de acuerdo	41	41.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 8

¿Siente usted que las habilidades son importantes para el reclutamiento del personal?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 80% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 3, un 12% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 8% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo que las habilidades son importantes para el reclutamiento del personal.

Pregunta 4

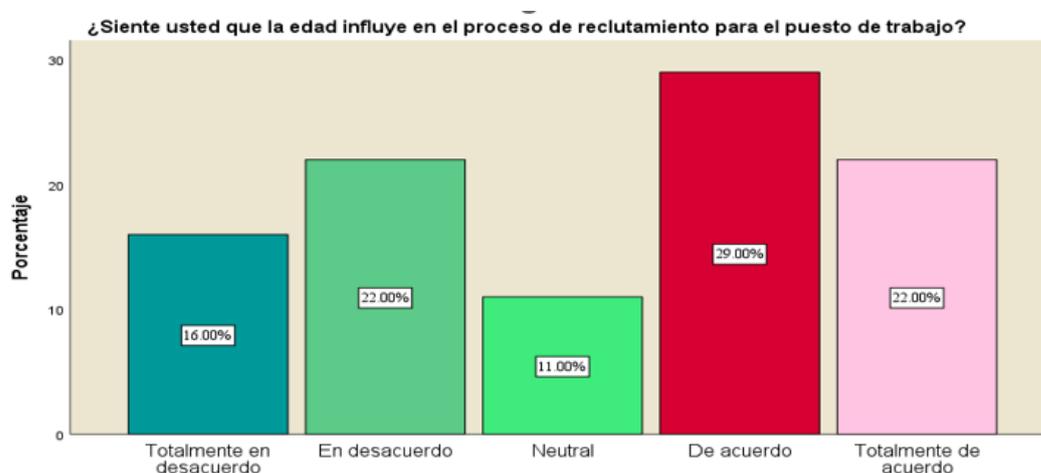
Tabla 22

Análisis descriptivo ¿Siente usted que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	16.0	16.0
	En desacuerdo	22	22.0	38.0
	Neutral	11	11.0	49.0
	De acuerdo	29	29.0	78.0
	Totalmente de acuerdo	22	22.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 9

¿Siente usted que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 51% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 4, un 38% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 11% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está de acuerdo que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo.

Dimensión de Selección

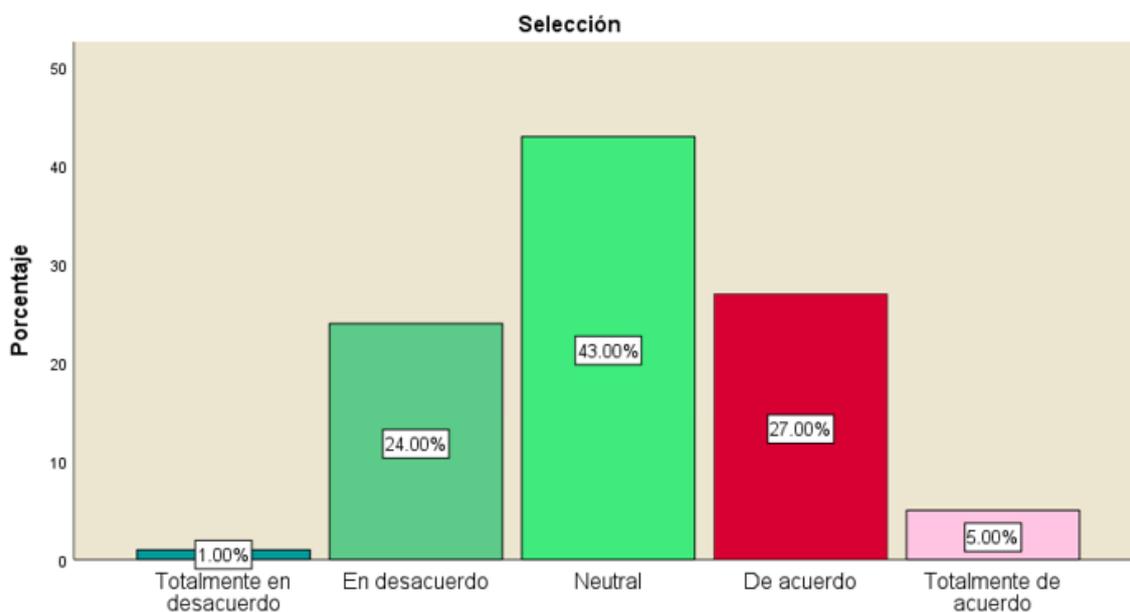
Tabla 23

Análisis descriptivo de la dimensión "Selección"

	Selección	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
	En desacuerdo	24	24.0	25.0
	Neutral	43	43.0	68.0
	De acuerdo	27	27.0	95.0
	Totalmente de acuerdo	5	5.0	100.0
	Total	100	100.0	

Figura 10

Dimensión "Selección"



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 43% de los colaboradores encuestados afirman no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión de la selección, un 32% indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo y el 25% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Para el análisis de esta dimensión se consideró las preguntas Nro. 5, 6 y 7.

Pregunta 5

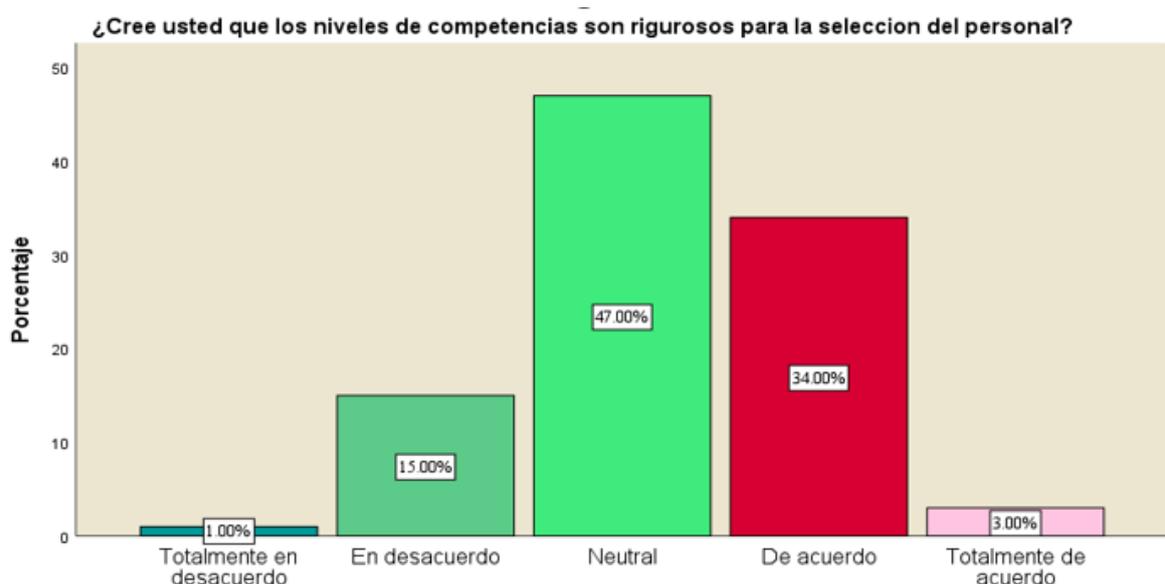
Tabla 24

Análisis descriptivo ¿Cree usted que los niveles de competencias son rigurosos para la selección del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
	En desacuerdo	15	15.0	16.0
	Neutral	47	47.0	63.0
	De acuerdo	34	34.0	97.0
	Totalmente de acuerdo	3	3.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 11

¿Cree usted que los niveles de competencias son rigurosos para la selección del personal?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en tabla y figura anterior, se observa que el 47% de los colaboradores encuestados afirman no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión de la pregunta 5, un 37% indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo y el 16% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados no desea opinar si los niveles de competencias son rigurosos para la selección del personal.

Pregunta 6

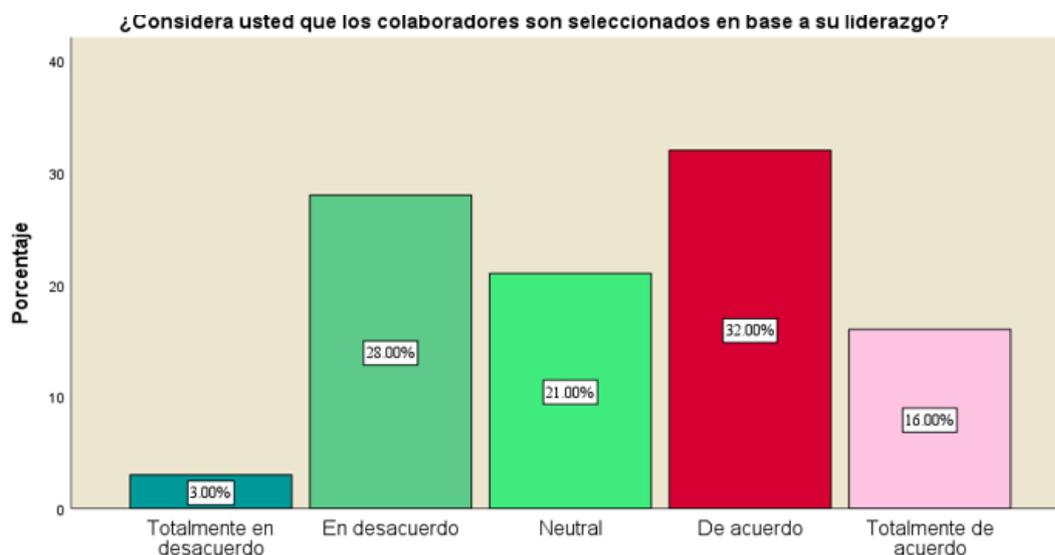
Tabla 25

Análisis descriptivo ¿Considera usted que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3.0	3.0
	En desacuerdo	28	28.0	31.0
	Neutral	21	21.0	52.0
	De acuerdo	32	32.0	84.0
	Totalmente de acuerdo	16	16.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 12

¿Considera usted que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en tabla y figura anterior, se observa que el 48% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 6, un 31% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 21% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está de acuerdo que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo.

Pregunta 7

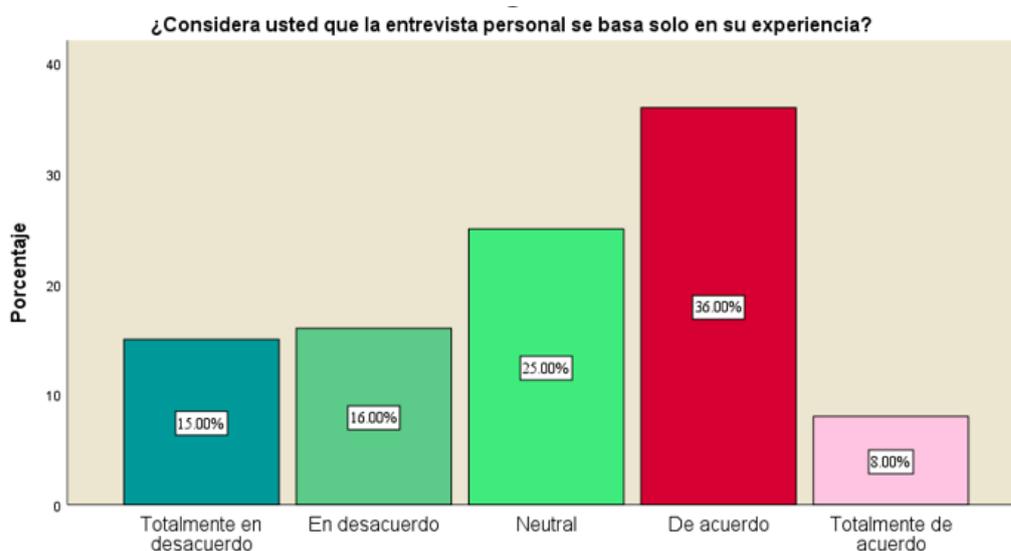
Tabla 26

Análisis descriptivo ¿Considera usted que la entrevista personal se basa solo en su experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	15.0	15.0
	En desacuerdo	16	16.0	31.0
	Neutral	25	25.0	56.0
	De acuerdo	36	36.0	92.0
	Totalmente de acuerdo	8	8.0	100.0
	Total	100	100.0	

Figura 13

¿Considera usted que la entrevista personal se basa solo en su experiencia?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en tabla y figura anterior, se observa que el 44% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 7, un 31% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 25% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está de acuerdo que la entrevista personal se basa solo en su experiencia.

Dimensión de Capacitación

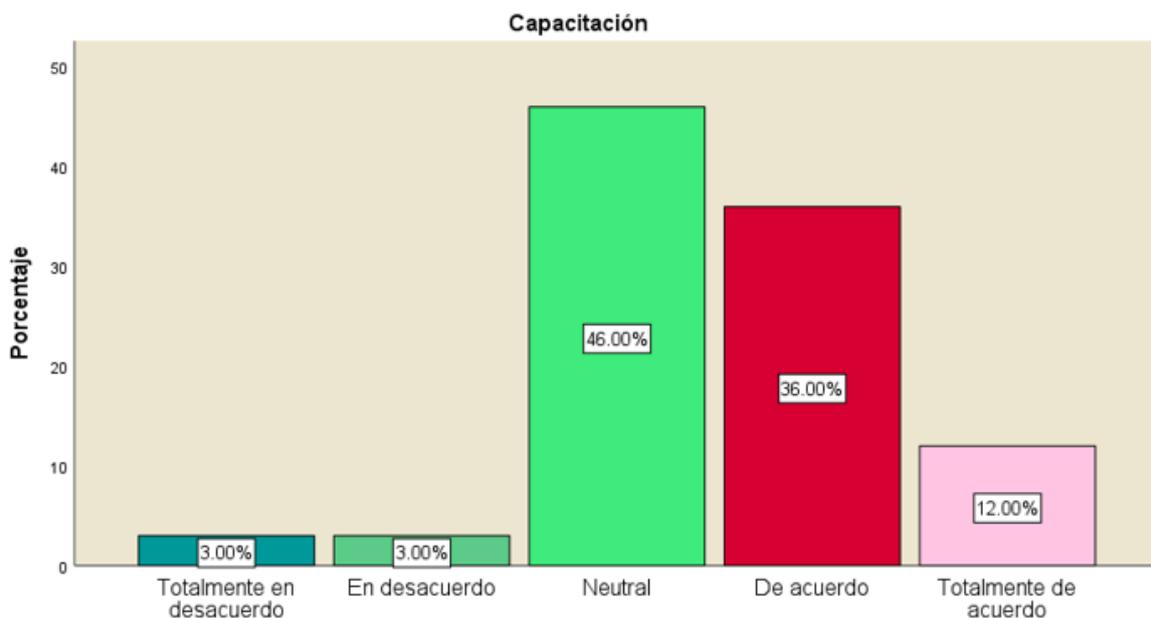
Tabla 27

Análisis descriptivo de la dimensión "Capacitación"

	Capacitación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3.0	3.0
	En desacuerdo	3	3.0	6.0
	Neutral	46	46.0	52.0
	De acuerdo	36	36.0	88.0
	Totalmente de acuerdo	12	12.0	100.0
	Total	100	100.0	

Figura 14

Dimensión "Capacitación"



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en tabla y figura anterior, se observa que el 48% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la dimensión de capacitación, un 46% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Para el análisis de esta dimensión se contemplaron las preguntas Nro. 8 y 9.

Pregunta 8

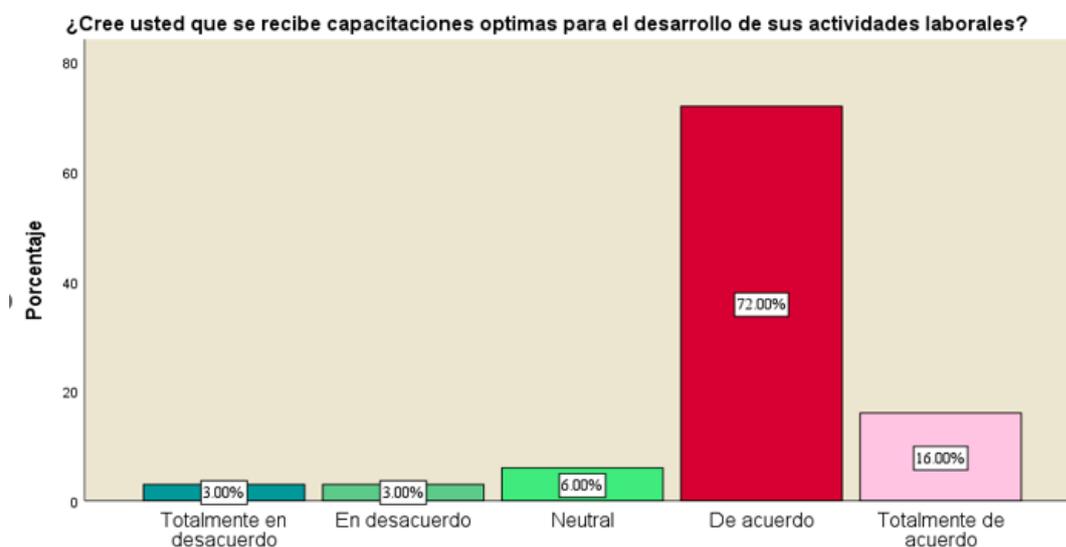
Tabla 28

Análisis descriptivo ¿Cree usted que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3.0	3.0
	En desacuerdo	3	3.0	6.0
	Neutral	6	6.0	12.0
	De acuerdo	72	72.0	84.0
	Totalmente de acuerdo	16	16.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 15

¿Cree usted que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 72% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 8, un 6% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 6% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está de acuerdo que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales.

Pregunta 9

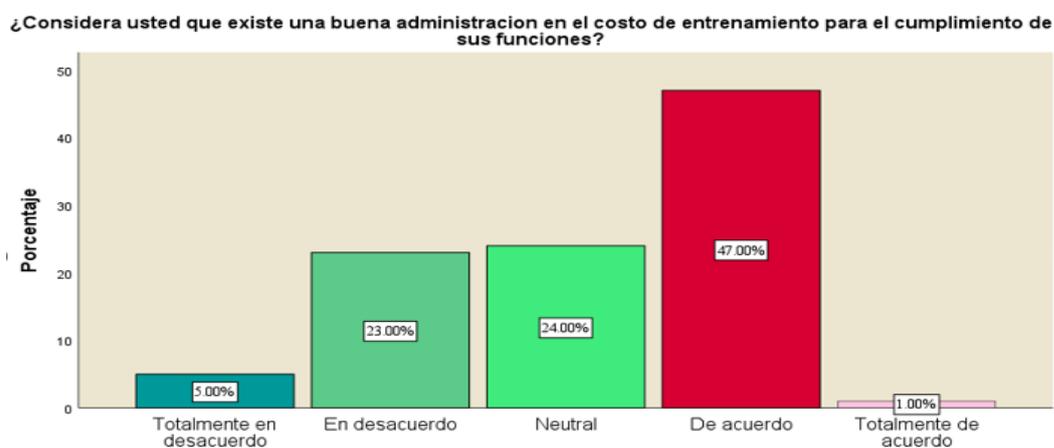
Tabla 29

Análisis descriptivo ¿Considera usted que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5.0	5.0
	En desacuerdo	23	23.0	28.0
	Neutral	24	24.0	52.0
	De acuerdo	47	47.0	99.0
	Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 16

¿Considera usted que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en tabla y figura anterior, se observa que el 48% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 9, un 28% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 24% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está de acuerdo que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones.

Dimensión de Retención

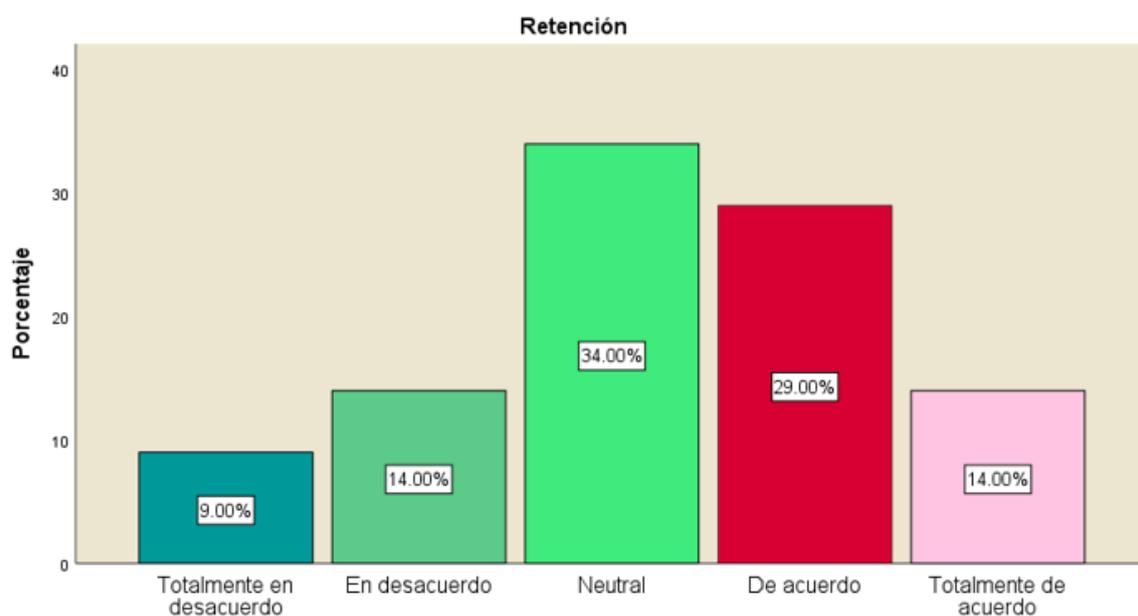
Tabla 30

Análisis descriptivo de la dimensión "Retención"

Retención		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	9.0	9.0
	En desacuerdo	14	14.0	23.0
	Neutral	34	34.0	57.0
	De acuerdo	29	29.0	86.0
	Totalmente de acuerdo	14	14.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 17

Dimensión "Retención"



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en tabla y figura anterior, se observa que el 43% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la dimensión de retención, un 34% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 23% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Para el análisis de esta dimensión se contemplaron las preguntas Nro. 10, 11 y 12.

Pregunta 10

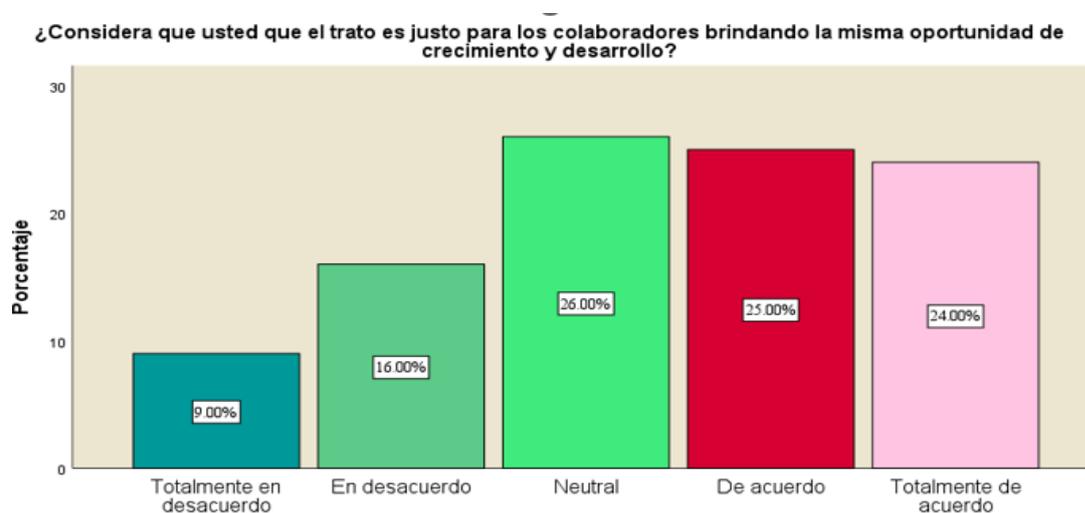
Tabla 31

Análisis descriptivo ¿Considera que usted que el trato es justo para los colaboradores brindando la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	9.0	9.0
	En desacuerdo	16	16.0	25.0
	Neutral	26	26.0	51.0
	De acuerdo	25	25.0	76.0
	Totalmente de acuerdo	24	24.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 18

¿Considera que usted que el trato es justo para los colaboradores brindando la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 49% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 10, un 25% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 26% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que existe una proporción en las respuestas de los encuestados para un trato justo para los colaboradores brindado la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo.

Pregunta 11

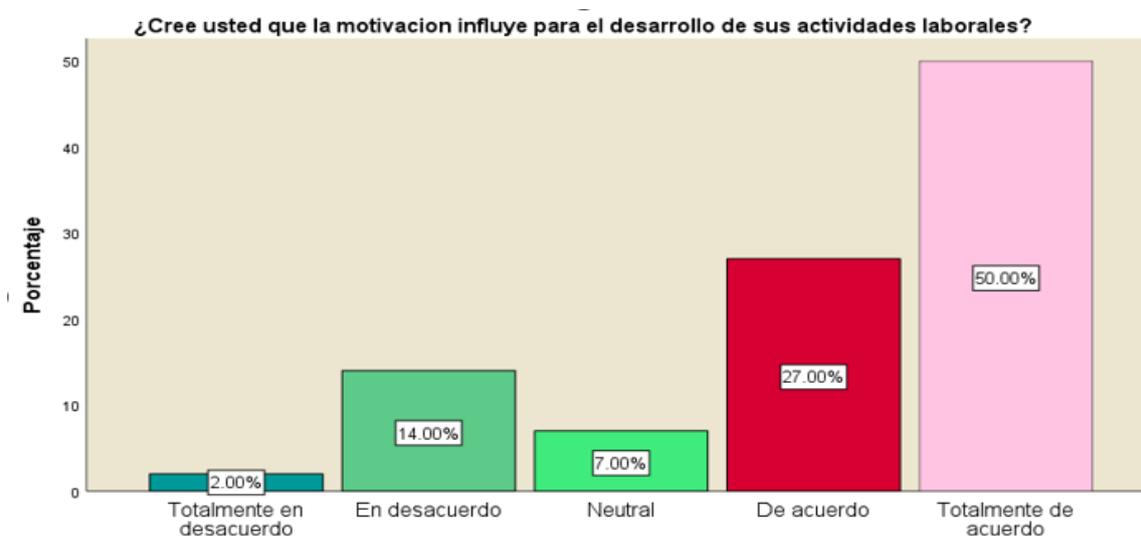
Tabla 32

Análisis descriptivo ¿Cree usted que la motivación influye para el desarrollo de sus actividades laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2.0	2.0
	En desacuerdo	14	14.0	16.0
	Neutral	7	7.0	23.0
	De acuerdo	27	27.0	50.0
	Totalmente de acuerdo	50	50.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 19

¿Cree usted que la motivación influye para el desarrollo de sus actividades laborales?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 87% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 11, un 16% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 7% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo que la motivación influye para el desarrollo de sus actividades laborales.

Pregunta 12

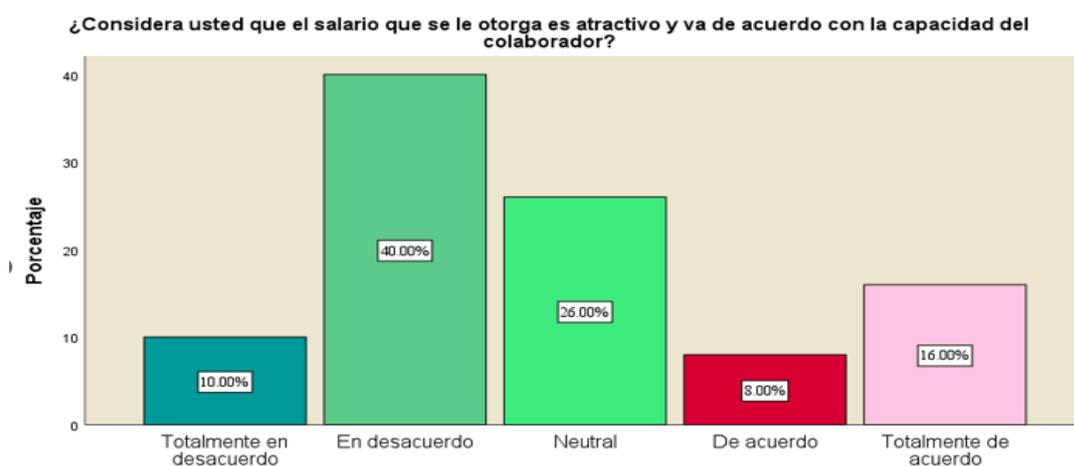
Tabla 33

Análisis descriptivo ¿Considera usted que el salario que se le otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	10.0	10.0
	En desacuerdo	40	40.0	50.0
	Neutral	26	26.0	76.0
	De acuerdo	8	8.0	84.0
	Totalmente de acuerdo	16	16.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 20

¿Considera usted que el salario que se le otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 50% de los colaboradores encuestados afirman estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la pregunta 12, un 26% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 24% indico que está de acuerdo o totalmente de acuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está en desacuerdo que el salario que se le otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador.

Variable Cumplimiento de Objetivos

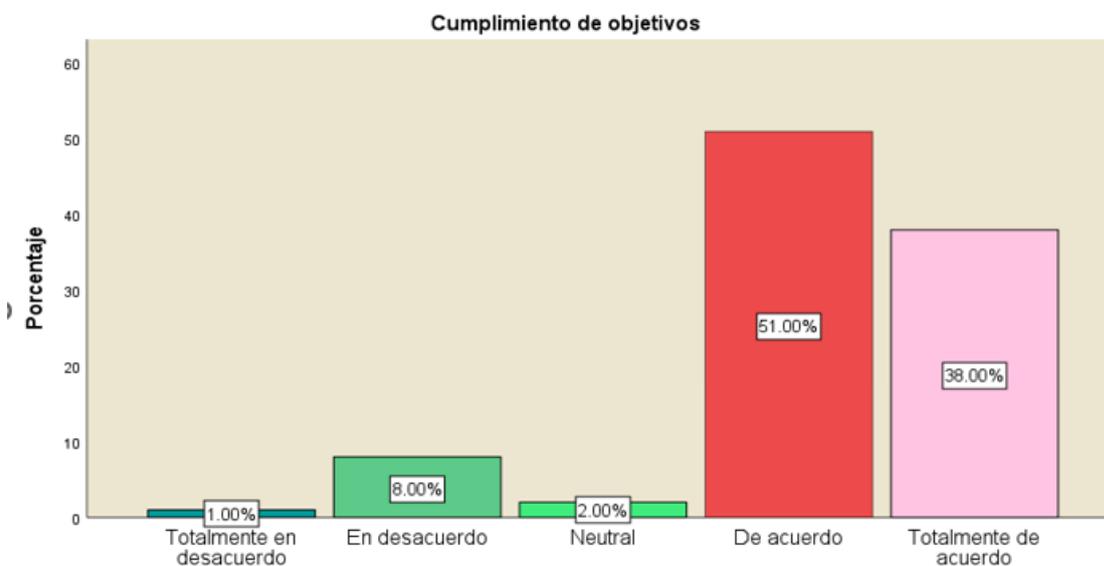
Tabla 34

Análisis descriptivo de la variable dependiente "Cumplimiento de objetivos"

Cumplimiento de objetivos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
	En desacuerdo	8	8.0	9.0
	Neutral	2	2.0	11.0
	De acuerdo	51	51.0	62.0
	Totalmente de acuerdo	38	38.0	100.0
	Total	100	100.0	

Figura 21

Variable dependiente "Cumplimiento de objetivos"



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 89% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la variable dependiente de cumplimiento de objetivos, un 9% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 2% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Para el análisis de esta variable dependiente se contemplaron las preguntas Nro. 13 a la 21, lo cual incluye las 3 dimensiones contempladas en el desarrollo de dicha variable dependiente.

Dimensión de la Productividad

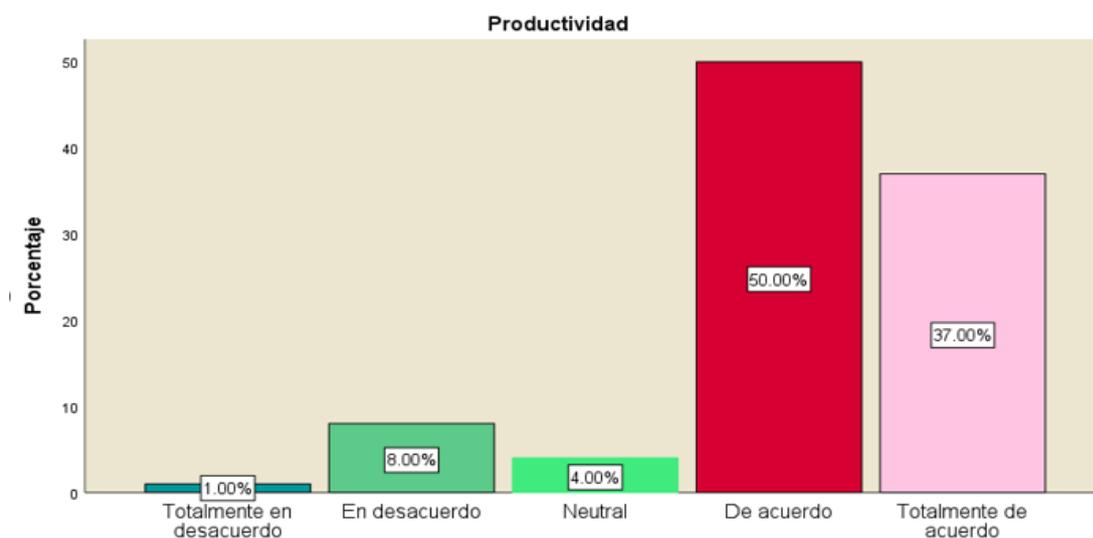
Tabla 35

Análisis descriptivo de la dimensión "Productividad"

Productividad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
	En desacuerdo	8	8.0	9.0
	Neutral	4	4.0	13.0
	De acuerdo	50	50.0	63.0
	Totalmente de acuerdo	37	37.0	100.0
	Total	100	100.0	

Figura 22

Dimensión "Productividad"



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en tabla y figura anterior, se observa que el 87% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la dimensión de la productividad, un 4% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Para el análisis de esta dimensión se contemplaron las preguntas Nro. 13, 14 y 15.

Pregunta 13

Tabla 36

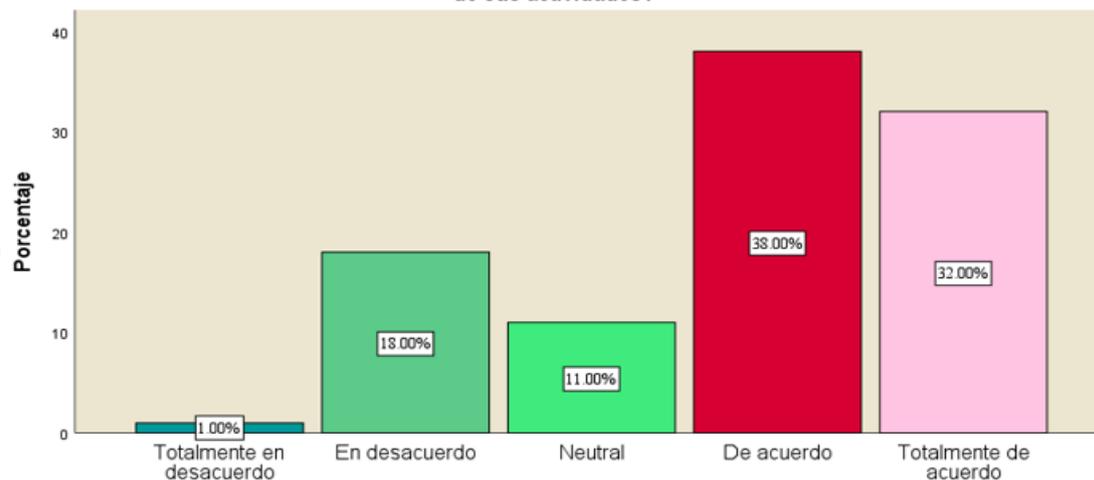
Análisis descriptivo ¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
	En desacuerdo	18	18.0	19.0
	Neutral	11	11.0	30.0
	De acuerdo	38	38.0	68.0
	Totalmente de acuerdo	32	32.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 23

¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?

¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 70% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 13, un 19% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 11% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está de acuerdo que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades.

Pregunta 14

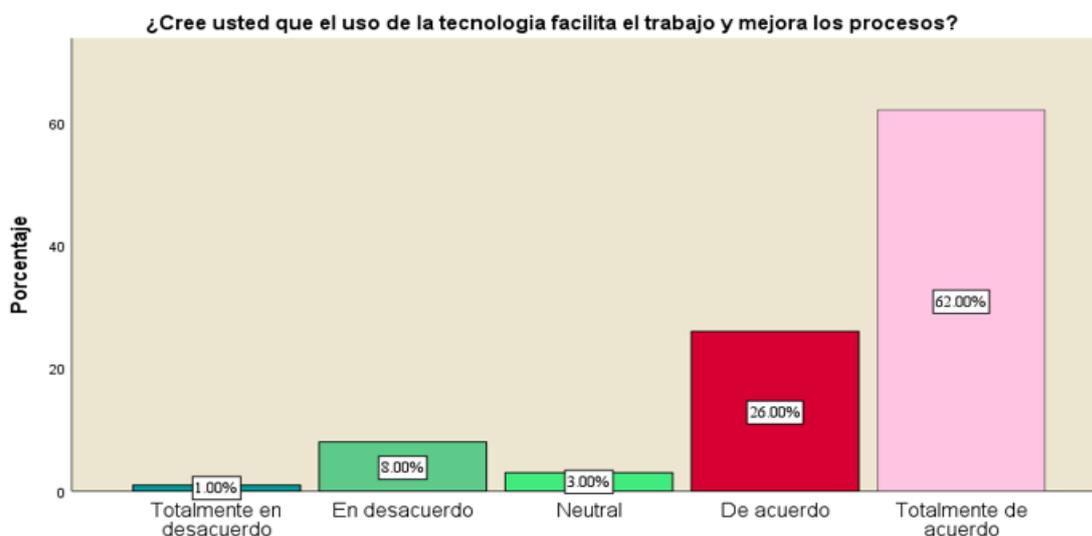
Tabla 37

Análisis descriptivo ¿Cree usted que el uso de la tecnología facilita el trabajo y mejora los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
	En desacuerdo	8	8.0	9.0
	Neutral	3	3.0	12.0
	De acuerdo	26	26.0	38.0
	Totalmente de acuerdo	62	62.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 24

¿Cree usted que el uso de la tecnología facilita el trabajo y mejora los procesos?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en tabla y figura anterior, se observa que el 88% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 14, un 9% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 3% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo que el uso de la tecnología facilita y mejora los procesos.

Pregunta 15

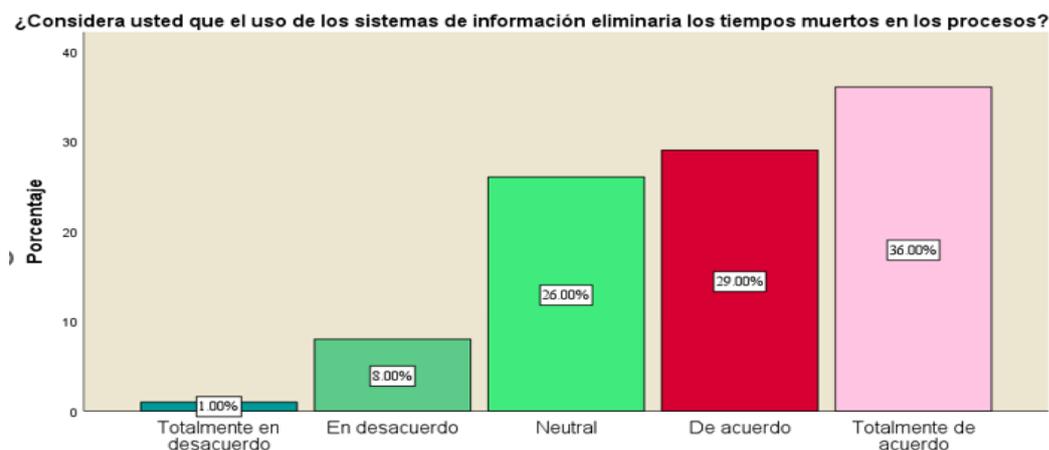
Tabla 38

Análisis descriptivo ¿Considera usted que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
	En desacuerdo	8	8.0	9.0
	Neutral	26	26.0	35.0
	De acuerdo	29	29.0	64.0
	Totalmente de acuerdo	36	36.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 25

¿Considera usted que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 65% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 15, un 26% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% indico que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos.

Dimensión de Imagen

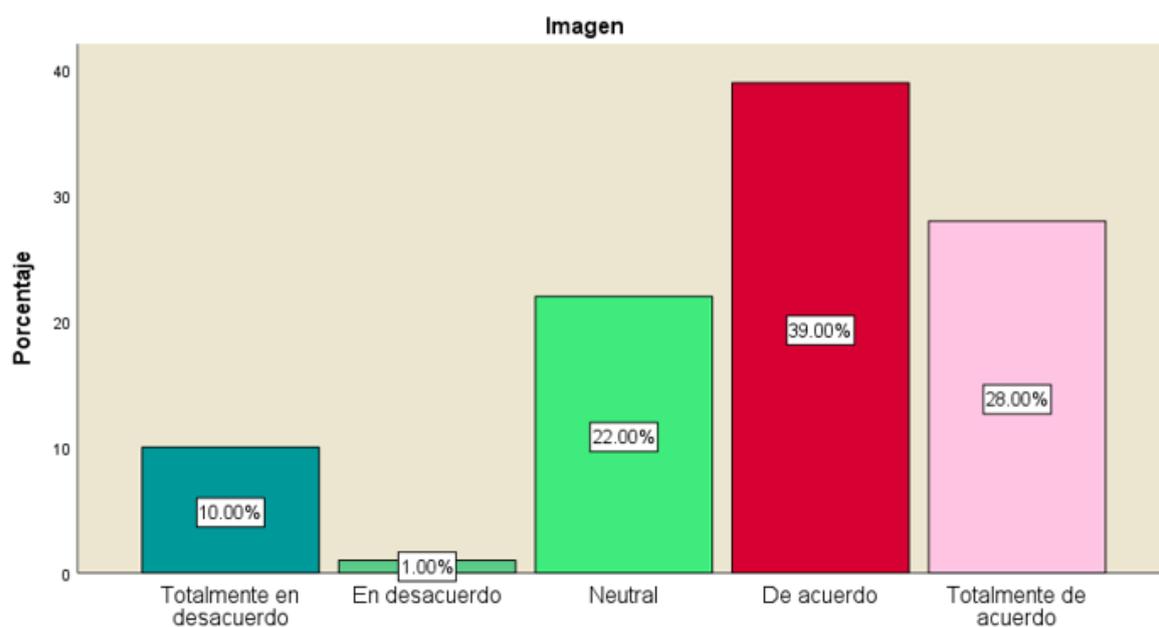
Tabla 39

Análisis descriptivo de la dimensión "Imagen"

Imagen		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	10.0	10.0
	En desacuerdo	1	1.0	11.0
	Neutral	22	22.0	33.0
	De acuerdo	39	39.0	72.0
	Totalmente de acuerdo	28	28.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 26

Dimensión "Imagen"



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en tabla y figura anterior, se observa que el 67% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la dimensión de la imagen, un 22% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 11% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Para el análisis de esta dimensión se contemplaron las preguntas Nro. 16, 17 y 18.

Pregunta 16

Tabla 40

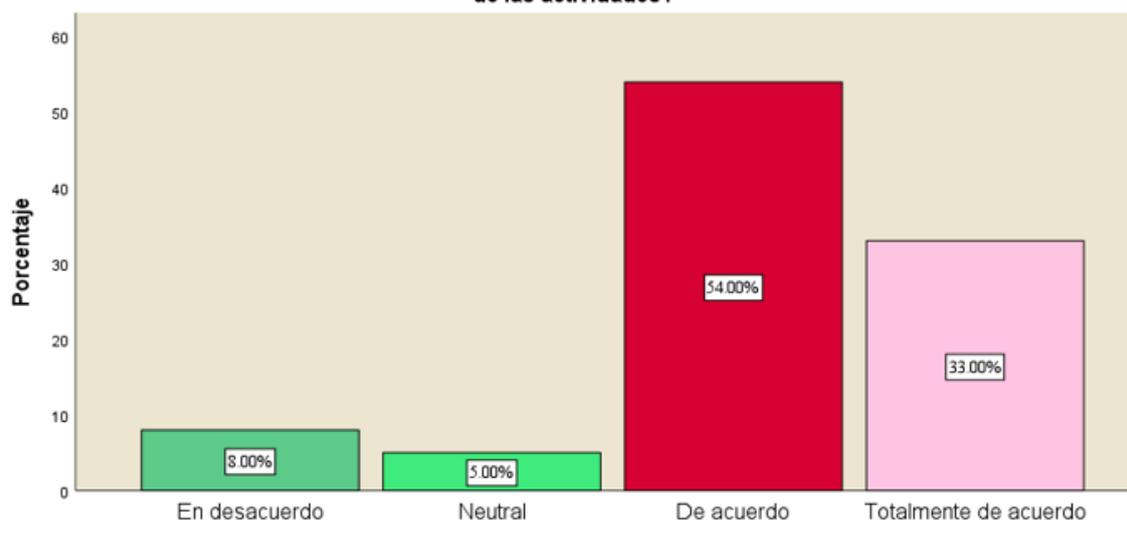
Análisis descriptivo ¿Considera usted que la falta de reconocimiento de los logros no genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	8.0	8.0
	Neutral	5	5.0	13.0
	De acuerdo	54	54.0	67.0
	Totalmente de acuerdo	33	33.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 27

¿Considera usted que la falta de reconocimiento de los logros no genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?

¿Considera usted que la falta de reconocimiento de los logros no genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 87% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 16, un 8% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo el 5% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está de acuerdo que la falta de reconocimiento de los logros no genera confianza e influye en el desarrollo de sus actividades.

Pregunta 17

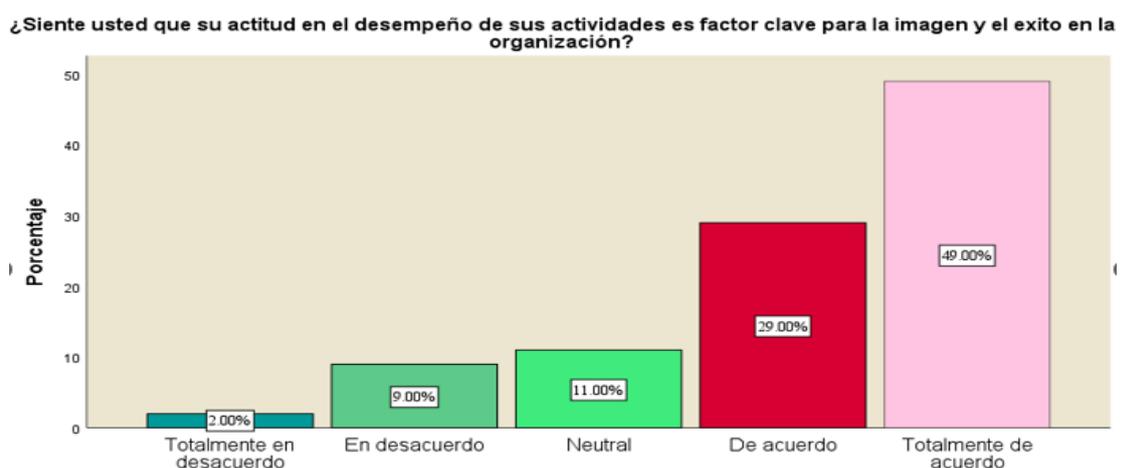
Tabla 41

Análisis descriptivo ¿Siente usted que su actitud en el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y el éxito en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2.0	2.0
	En desacuerdo	9	9.0	11.0
	Neutral	11	11.0	22.0
	De acuerdo	29	29.0	51.0
	Totalmente de acuerdo	49	49.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 28

¿Siente usted que su actitud en el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y el éxito en la organización?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 78% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 17, un 11% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 11% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría está totalmente de acuerdo que el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y éxito en la organización.

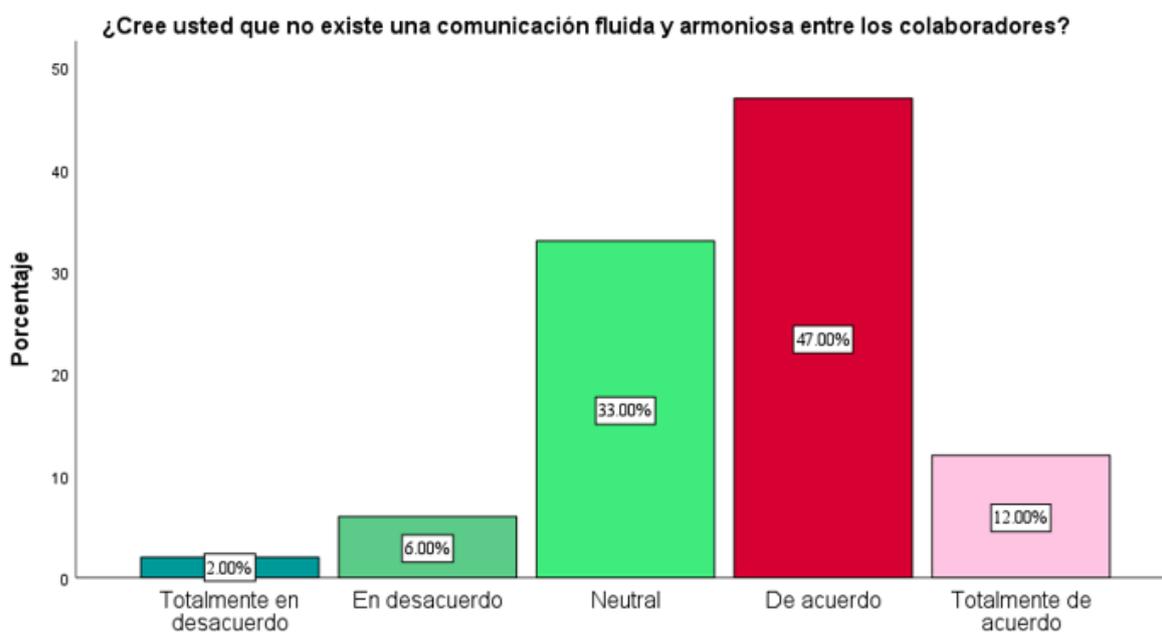
Tabla 42

Análisis descriptivo ¿Cree usted que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2.0	2.0
	En desacuerdo	6	6.0	8.0
	Neutral	33	33.0	41.0
	De acuerdo	47	47.0	88.0
	Totalmente de acuerdo	12	12.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 29

¿Cree usted que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 59% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 18, un 33% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 8% indico que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está de acuerdo que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores.

Dimensión de Clima Laboral

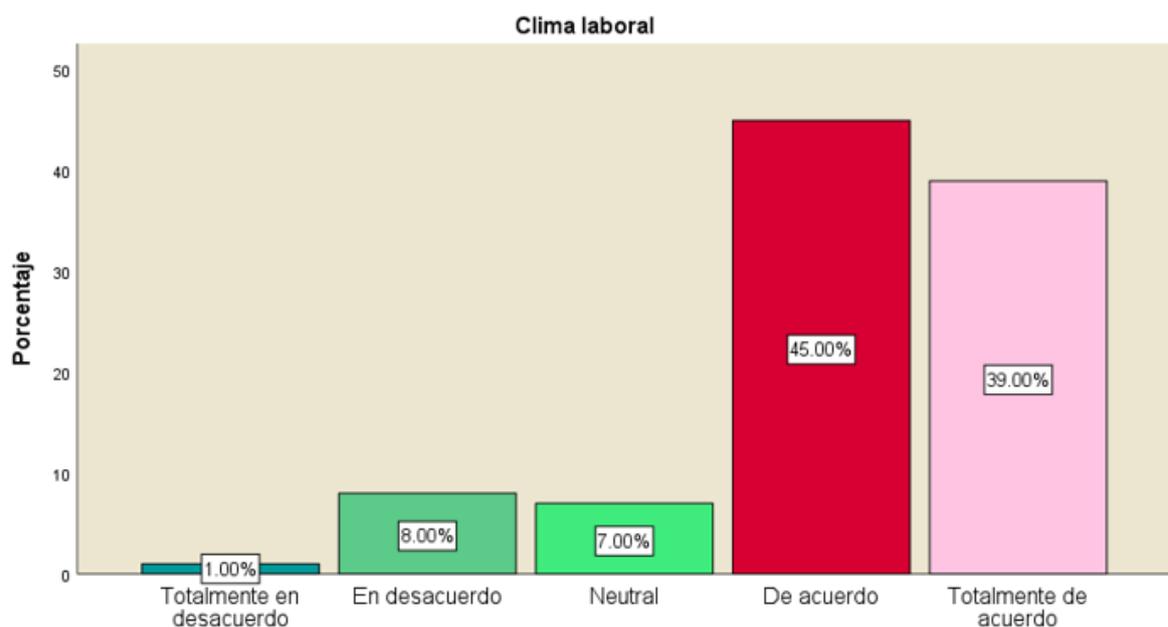
Tabla 43

Análisis descriptivo de la dimensión "Clima laboral"

Clima laboral		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
	En desacuerdo	8	8.0	9.0
	Neutral	7	7.0	16.0
	De acuerdo	45	45.0	61.0
	Totalmente de acuerdo	39	39.0	100.0
	Total	100	100.0	

Figura 30

Dimensión "Clima laboral"



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 84% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la dimensión del clima laboral, un 9% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 7% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Para el análisis de esta dimensión se contemplaron las preguntas Nro. 19, 20 y 21.

Pregunta 19

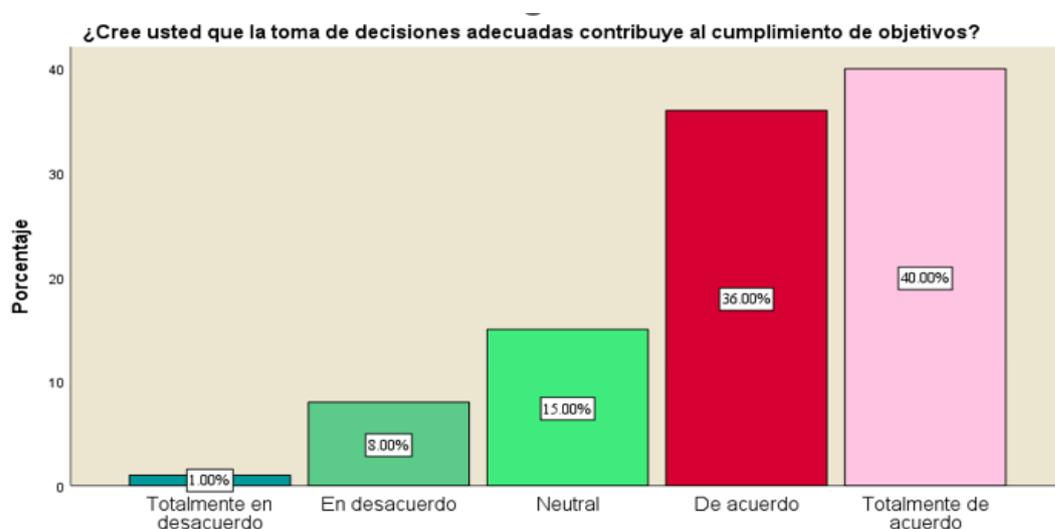
Tabla 44

Análisis descriptivo ¿Cree usted que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
	En desacuerdo	8	8.0	9.0
	Neutral	15	15.0	24.0
	De acuerdo	36	36.0	60.0
	Totalmente de acuerdo	40	40.0	100.0
	Total	100	100.0	

Figura 31

¿Cree usted que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 76% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 19, un 9% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 15% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos.

Pregunta 20

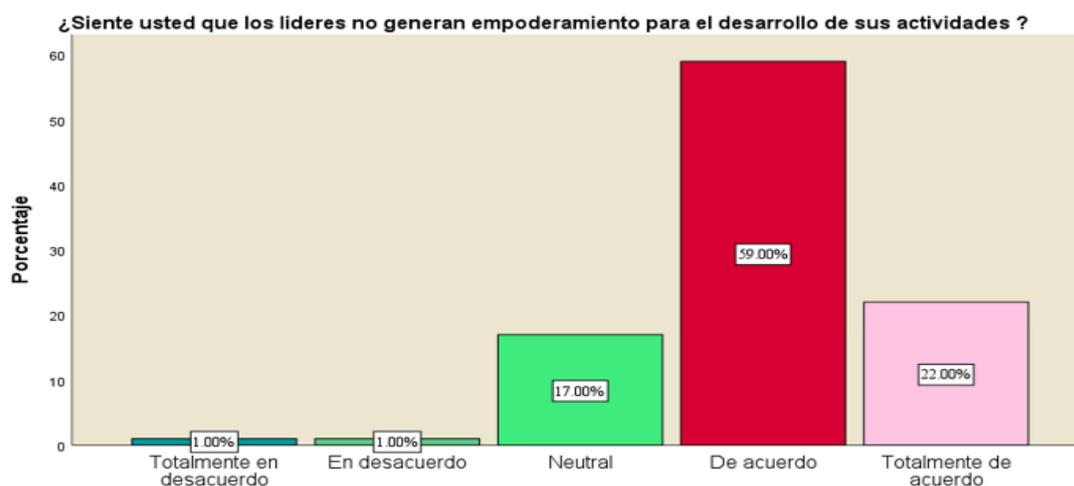
Tabla 45

Análisis descriptivo ¿Siente usted que los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo de sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
	En desacuerdo	1	1.0	2.0
	Neutral	17	17.0	19.0
	De acuerdo	59	59.0	78.0
	Totalmente de acuerdo	22	22.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 32

¿Siente usted que los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo de sus actividades?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 81% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 20, un 2% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 17% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está de acuerdo los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo de sus actividades.

Pregunta 21

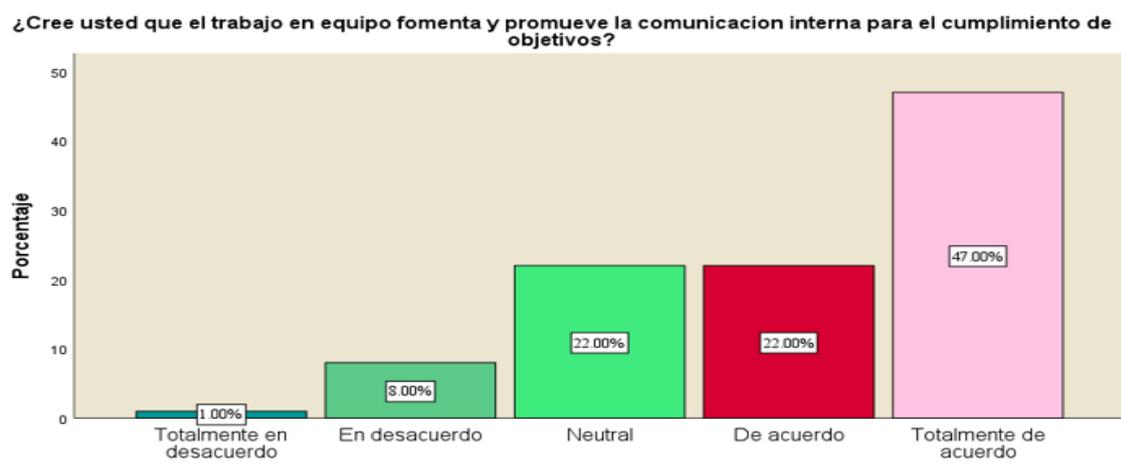
Tabla 46

Análisis descriptivo ¿Cree usted que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
	En desacuerdo	8	8.0	9.0
	Neutral	22	22.0	31.0
	De acuerdo	22	22.0	53.0
	Totalmente de acuerdo	47	47.0	100.0
Total		100	100.0	

Figura 33

¿Cree usted que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos?



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos en la tabla y figura anterior, se observa que el 69% de los colaboradores encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la pregunta 21, un 22% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% indico que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Finalmente se observa que la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos.

2. Análisis de Resultados

Prueba de Hipótesis General

a) Formulación de Hipótesis:

H0: La gestión del talento humano con límite de edad social no influye en el cumplimiento de objetivos de una tienda por departamento en Surco, 2023.

H1: La gestión del talento humano con límite de edad social influye en el cumplimiento de objetivos de una tienda por departamento en Surco, 2023.

b) El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o $\alpha = 0.05$.

c) El valor crítico es de 12.59.

d) El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado con 6 grado de libertad, cuyo valor se obtiene de la función siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

e) Criterio de decisión si χ_o^2 es mayor que el valor crítico, la significación asintótica es menor que 0.05 se rechaza H0, caso contrario no se rechaza H0.

Tabla 47*Recuento cruce de la gestión del talento humano y cumplimiento de objetivos*

Tabla cruzada La gestión del talento humano* Cumplimiento de objetivos					
		Recuento			
		Cumplimiento de objetivos			
		En		Totalmente	
		desacuerdo	De acuerdo	de acuerdo	Total
La gestión del talento humano	En desacuerdo	11	5	7	23
	Neutral	0	19	5	24
	De acuerdo	0	26	8	34
	Totalmente de acuerdo	0	1	18	19
Total		11	51	38	100

Tabla 48*La gestión del talento humano con cumplimiento de objetivos*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76.716 ^a	6	<.001
Razón de verosimilitud	73.136	6	<.001
Asociación lineal por lineal	29.927	1	<.001
N de casos válidos		100	

a. 4 casillas (25%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.09.

Tabla 49*Medidas simétricas la gestión del talento humano y cumplimiento de objetivos*

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.659	<.001
N de casos válidos		100	

f) Análisis:

Como se observa en la tabla 48, el valor del estadístico de prueba 76.716 es mayor que el punto crítico, asimismo una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es

menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre la gestión del talento humano y cumplimiento de objetivos.

Según lo observado en la tabla 49, el valor del coeficiente de contingencia arrojo un valor de 0.659 el cual señala que hay una relación entre las dos variables siendo moderada y significativa.

Prueba de Hipótesis Específica 1.

a) Formulación de Hipótesis

H₀: La gestión del talento humano con límite de edad social no influye en la productividad de una tienda por departamento en Surco,2023.

H₁: La gestión del talento humano con límite de edad social influye en la productividad de una tienda por departamento en Surco,2023.

b) El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o $\alpha = 0.05$.

c) El valor crítico es de 12.59.

d) El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado con 6 grado de libertad, cuyo valor se obtiene de la función siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1;1-\alpha)}^2$$

e) El criterio de decisión si χ_o^2 es mayor que el valor crítico, además la significación asintótica es menor que 0.05 se rechaza H₀, caso contrario no se rechaza H₀.

Tabla 50*Recuento cruce la gestión del talento humano y productividad*

Tabla cruzada La gestión del talento humano *Productividad					
		Recuento			
		Productividad			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
La gestión del talento humano	En desacuerdo	11	6	6	23
	Neutral	2	16	6	24
	De acuerdo	0	27	7	34
	Totalmente de acuerdo	0	1	18	19
Total		13	50	37	100

Tabla 51*La gestión del talento humano con productividad*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67.469 ^a	6	<.001
Razón de verosimilitud	65.498	6	<.001
Asociación lineal por lineal	29.737	1	<.001
N de casos válidos	100		

a. 4 casillas (25%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.47.

Tabla 52*Medidas simétricas la gestión del talento humano y productividad*

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.635	<.001
N de casos válidos		100	

f) Análisis:

Como se observa en la tabla 51, el valor del estadístico de prueba 67.469 es mayor que el punto crítico, asimismo una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre la gestión del talento humano y la dimensión de la productividad.

Según lo observado en la tabla 52, el valor del coeficiente de contingencia arrojo un valor de 0.635 el cual señala que hay una relación entre las dos variables siendo moderada y significativa.

Al rechazar la hipótesis nula, se asume como válida la hipótesis alternativa, lo que quiere decir que la gestión del talento humano influye en la productividad de una tienda por departamento en Surco-2023.

Prueba de Hipótesis Específica 2.

a) Formulación de Hipótesis

H₀: La gestión del talento humano con límite de edad social no influye en la imagen en una tienda por departamento en Surco,2023.

H₁: La gestión del talento humano con límite de edad social influye en la imagen en una tienda por departamento en Surco,2023.

b) El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o $\alpha = 0.05$.

c) El valor crítico es de 16.91.

d) El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado con 9 grado de libertad, cuyo valor se obtiene de la función siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1;1-\alpha)}^2$$

- e) El criterio de decisión si χ_0^2 es mayor que el valor crítico, además la significación asintótica es menor que 0.05 se rechaza H0, caso contrario no se rechaza H0.

Tabla 53

Recuento cruce la gestión del talento humano e imagen

Tabla cruzada La gestión del talento humano *Imagen						
		Recuento				
		Imagen				
		Totalmente en desacuerdo		De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
		Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	
La gestión del talento humano	En desacuerdo	11	5	2	5	23
	Neutral	0	6	14	4	24
	De acuerdo	0	11	21	2	34
	Totalmente de acuerdo	0	0	2	17	19
Total		11	22	39	28	100

Tabla 54

La gestión del talento humano con imagen

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	91.952 ^a	9	<.001
Razón de verosimilitud	88.151	9	<.001
Asociación lineal por lineal	32.522	1	<.001
N de casos válidos	100		

a. 5 casillas (25%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.09.

Tabla 55*Medidas simétricas la gestión del talento humano e imagen*

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.692	<.001
	N de casos válidos	100	

f) Análisis:

Como se observa en la tabla 54, el valor del estadístico de prueba 91.952 es mayor que el punto crítico, asimismo una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre la gestión del talento humano y la dimensión de la imagen.

Según lo observado en la tabla 55, el valor del coeficiente de contingencia arrojo un valor de 0.692 el cual señala que hay una relación entre las dos variables siendo moderada y significativa.

Al rechazar la hipótesis nula, se asume como válida la hipótesis alternativa, lo que quiere decir que la gestión del talento humano influye en la imagen de una tienda por departamento en Surco-2023.

Prueba de Hipótesis Específica 3.

a) Formulación de Hipótesis

H₀: La gestión del talento humano con límite de edad social no influye en el clima laboral de una tienda por departamento en Surco,2023.

H₁: La gestión del talento humano con límite de edad social influye en el clima laboral de una tienda por departamento en Surco,2023

- b) El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o $\alpha = 0.05$.
- c) El valor crítico es de 12.59.
- d) El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado con 6 grado de libertad, cuyo valor se obtiene de la función siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

- e) El criterio de decisión si χ_o^2 es mayor que el valor crítico, además la significación asintótica es menor que 0.05 se rechaza H0, caso contrario no se rechaza H0.

Tabla 56

Recuento cruce la gestión del talento humano y clima laboral.

Tabla cruzada La gestión del talento humano*Clima laboral					
		Recuento			
		Clima laboral			
		En		Totalmente	
		desacuerdo	De acuerdo	de acuerdo	Total
La gestión del talento humano	En desacuerdo	11	4	8	23
	Neutral	2	14	8	24
	De acuerdo	2	25	7	34
	Totalmente de acuerdo	1	2	16	19
Total		16	45	39	100

Tabla 57

Recuento la gestión del talento humano con clima laboral.

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	48.214 ^a	6	<.001
Razón de verosimilitud	45.000	6	<.001
Asociación lineal por lineal	15.312	1	<.001
N de casos válidos	100		

a. 3 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.04.

Tabla 58

Medidas simétricas la gestión del talento humano y clima laboral

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.570	<.001
	N de casos válidos	100	

f) Análisis:

Como se observa en la tabla 57, el valor del estadístico de prueba 48.214 es mayor que el punto crítico, asimismo una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre la gestión del talento humano y la dimensión del clima laboral.

Según lo observado en la tabla 58, el valor del coeficiente de contingencia arrojo un valor de 0.570 el cual señala que hay una relación entre las dos variables siendo moderada y significativa.

Al rechazar la hipótesis nula, se asume como válida la hipótesis alternativa, lo que quiere decir que la gestión del talento humano influye en el clima laboral de una tienda por departamento en Surco-2023.

3. Discusión de resultados

- ✓ En la actualidad la gestión del talento humano y sus limitaciones ha tomado gran importancia en el cumplimiento de los objetivos, permitiendo que los empleadores desarrollen al máximo sus habilidades, competencias, liderazgo y el colaborador sea recompensado a nivel económico, social, profesional y psicológico. Por lo tanto, el propósito de esta sección es proporcionar los resultados haciendo uso de un cuestionario físico compuesto por 21 preguntas que fueron realizadas a los colaboradores de una tienda por departamento, de los cuales 12 preguntas corresponden a la gestión del talento humano dentro de las cuales se consideró la pregunta 4 con relación al límite de edad social para conocer la percepción y limitaciones de contratar personal con edad menor de 23 años o mayor de los 40 años, y las 9 preguntas restantes corresponden al cumplimiento de objetivos, en el que se recolectó pruebas sólidas que han sido interpretadas, analizadas y respaldan las afirmaciones, mencionadas en las hipótesis general de la investigación que establecieron que la gestión del talento humano con límite de edad social índice positivamente en el cumplimiento de los objetivos en una tienda por departamento en Surco, 2023.
- ✓ En el resultado de la hipótesis general; el valor estadístico de prueba de 76.716 es mayor que el punto crítico obtenido de 12.59, asimismo una significación asintótica menor al nivel de significancia: $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de objetivos. Asimismo, entre la

gestión del talento humano y el cumplimiento de objetivos se observa el valor de coeficiente de contingencia de 0.659, el cual señala que hay una relación moderada y significativa. Y se compara con la aportación de Ccoaricona y Chambilla (2022) donde se evidenció que existe una relación positiva entre la variable; Gestión de capital humano y la variable cumplimiento de objetivos de la Municipalidad de Paucarpata, obteniéndose un valor de Spearman de 0.645; asimismo, se aceptó la hipótesis de investigación debido a que el p-valor fue de 0.000 el cual fue inferior al 0.05 de nivel de error; por lo cual, se corroboró que a mejor gestión del capital humano se logrará un mayor cumplimiento de objetivos, afirmando que la gestión del talento humano está basada en procedimientos que buscan mejorar el reclutamiento selección, capacitación reteniendo a colaboradores idóneos para cumplir los objetivos. También se considera lo concluido por Ramos (2022) que existe una relación directa y fuerte entre la gestión del talento humano y el cumplimiento de metas, debido a que el coeficiente de Pearson obtuvo valores de 0.968, siendo la correlación positiva muy alta y un p valor igual a 0,000; de tipo básica, con diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, con una población y muestra de 42 trabajadores, usando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. A nivel de gestión del talento humano arrojó un resultado de 60%, bajo en 24% y alto en 16%; cumplimiento de metas 50%, bajo en 24% y alto en 16%; determinando que la relación entre ambas variables es significativa y para fortalecer sus procesos es necesario tomar e innovar estrategias de reclutamiento y selección a fin de retener al personal idóneo, realizando capacitaciones y permitir el ingreso de nuevos talentos con nuevos conocimientos, así como el seguimiento a través del monitoreo y desempeño de sus funciones con

el propósito de fomentar el trabajo en equipo y mejorar las relaciones humanas para el cumplimiento de las metas.

- ✓ En la hipótesis específica 1, el valor estadístico de prueba de 67.469 es mayor que el punto crítico obtenido de 12.59, asimismo una significación asintótica menor al nivel de significancia: $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre la gestión del talento humano y la dimensión de la productividad. Asimismo, entre la gestión del talento humano y la dimensión de la productividad se observa el valor de coeficiente de contingencia de 0.635 el cual señala que hay una relación moderada y significativa, que comparado con la tesis de Rivas (2022) concluye que existe una correlación positiva alta entre la gestión del talento humano y la productividad con un índice de 0,815 esto quiere decir; cuando la gestión del talento humano se mantenga en niveles óptimos la productividad también lo será, en consecuencia, se acepta la hipótesis general de que la gestión del talento humano si se relaciona directamente con la productividad. Siendo la productividad importante y de alta preocupación debido a que el mercado se ha vuelto más competitivo y exigente que obligan a la gestión del talento humano sea más eficiente y esto redunde en el aumento de su competitividad y productividad para cumplir con los objetivos de la organización, también los resultados se contrastan con Bravo y Calle (2020) donde se encontró un coeficiente de 0.713 siendo una relación positiva alta y muy significativa con 0.000; lo cual significa que, al mejorar la gestión del talento humano, mejor será la productividad laboral y se evidencia que al no existir un adecuado reclutamiento y selección del personal este se verá reflejado en la productividad a través del desarrollo de sus actividades.

- ✓ En la hipótesis específica 2 el valor estadístico de prueba de 91.952 es mayor que el punto crítico obtenido de 16.91, asimismo una significación asintótica menor al nivel de significancia: $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre la gestión del talento humano y la dimensión de la imagen. Asimismo, entre la gestión del talento humano y la imagen se observa el valor de coeficiente de contingencia de 0.692, el cual señala que hay una relación moderada y significativa. Caso similar expone Ramos P. (2020), que se identificó una correlación positiva ($p < 0.01$), de grado alto ($Rho = 0.871$) entre el liderazgo transformacional de directivos y la identidad corporativa en los colaboradores de la Empresa Qtzal S.A.C – Huaraz. Por tal motivo se aceptó la hipótesis investigativa ($p = 0.00$). De igual forma se puede contrastar con la investigación de Aparicio (2020) se concluye según el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.885** que existe relación positiva entre las variables Identidad Corporativa y Comunicación interna, además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia $p = 0.000 < 0.01$, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis, la Identidad corporativa se relaciona significativamente con la Comunicación interna en los trabajadores de la UNAMBA. por lo que la descripción de este estudio se relaciona de manera directa con la investigación presente, por lo tanto, la dimensión de la imagen fundamenta el reconocimiento de los logros; logrando una actitud positiva con el objetivo de obtener una imagen con éxito a través de una comunicación fluida y armoniosa.
- ✓ En la hipótesis específica 3 el valor estadístico de prueba de 48.214 es mayor que el punto crítico obtenido de 12.59, asimismo una significación asintótica menor al nivel de significancia: $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula afirmando que

hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre la gestión del talento humano y la dimensión del clima laboral. Asimismo, entre la gestión del talento humano y el clima laboral se observa el valor de coeficiente de contingencia de 0.570, el cual señala que hay una relación moderada y significativa. Luego de analizar y contrastar los estudios de Falcón (2022) se determinó la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima, se observa en la prueba de hipótesis principal que el valor chi-cuadrado es de 18.738 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.001, como este valor es inferior a 0.05, se puede afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se afirma que el clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral en los colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución en la ciudad de Lima, también se ha podido contrastar con la investigación de Medina (2020) que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de construcción de Lima Metropolitana, con una correlación de .657. Con esto, se acepta la hipótesis y se afirma que las variables son dependientes una de la otra, aludiendo que, si el nivel de clima organizacional aumenta en los trabajadores, el nivel de satisfacción laboral también incrementará. Por lo tanto, ambas investigaciones aportaron que la gestión del talento humano es de tal importancia que permitirá que se logre y se supere las expectativas de cada colaborador con relación a un buen clima laboral logrando su permanencia.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

- ✓ De acuerdo con los resultados de investigación de la hipótesis general, se concluye que la gestión del talento humano con límite de edad social influye en el cumplimiento de objetivos, en una tienda por departamento en Surco-2023. En la tabla 48, el valor del estadístico de prueba es 76.716, con 6 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y cumplimiento de objetivos. Según lo observado en la tabla 49, el valor del coeficiente de contingencia es 0.659, lo que indica la fuerza de la relación entre las dos variables siendo moderada y significativa. Asimismo, el 53% de los colaboradores encuestados, han demostrado que existe una influencia significativa de la gestión del talento humano y el cumplimiento de objetivos y el 51% de los colaboradores encuestados, conforme a la pregunta N.º 4 han demostrado que existe una limitante de la gestión del talento. Por lo tanto, a mejor gestión del talento humano mejor será el resultado del cumplimiento de los objetivos y esto requiere de colaboradores competentes con respuestas rápidas que permitirán ser evaluados con indicadores de reclutamiento, selección, capacitación y retención, considerándose la diversidad del talento humano sin límite de edad social y que también cuenta con la capacidad de aportar no importando su edad, su experiencia; sino su talento, actitud y compromiso que los convierte en colaboradores valiosos que llegan a ser de mucha utilidad dentro de la empresa siendo el resultado su efectividad y eficiencia para el logro de los objetivos.

- ✓ En relación con los resultados de la investigación de la hipótesis 1 se concluye que la gestión del talento humano con límite de edad social influye en la productividad en una tienda por departamento, Surco-2023, conforme a la tabla 51, el valor del estadístico de prueba es 67.469 con 6 grado de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la dimensión de la productividad. Según lo observado en la tabla 52, el valor del coeficiente de contingencia es 0.635, lo que indica la fuerza de la relación entre la gestión del talento humano y la dimensión de la productividad siendo moderada y significativa. Asimismo, el 87% de los colaboradores encuestados, han demostrado que existe una influencia significativa de la gestión del talento humano y la productividad, y el 70% de los colaboradores encuestados, conforme a la pregunta N.º 13, han demostrado que una mala gestión del talento humano no estaría generando compromiso. Por lo tanto, se obligan que la gestión sea más eficiente en el talento humano, considerándolo como la fuerza de trabajo que permite lograr desarrollar su máximo potencial en sus actividades y esto redunde en el aumento de su competitividad y productividad para cumplir con los objetivos de la empresa.
- ✓ En relación con los resultados de la investigación de la hipótesis 2 se concluye que la gestión del talento humano con límite de edad social influye en la imagen en una tienda por departamento, Surco-2023, conforme a la tabla 54, el valor del estadístico de prueba es 91.952 con 9 grado de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la dimensión de la imagen. Según lo observado en la tabla 55, el

valor del coeficiente de contingencia es 0.692, lo que indica la fuerza de la relación entre la gestión del talento humano y la dimensión de la imagen siendo moderada y significativa. Asimismo, el 67% de los colaboradores encuestados, han demostrado que existe una influencia significativa de la gestión del talento humano y la imagen, y el 87% de los colaboradores encuestados, conforme a la pregunta N.º 16, han demostrado que una falta de reconocimiento de los logros de la gestión del talento humano no estaría generando confianza en el desarrollo de sus actividades. Por lo tanto, la gestión del talento humano debe ser aplicada de manera positiva, impactando en la confianza, actitud y comunicación que harán de la imagen de un colaborador se sienta más satisfecho con lo que está haciendo.

- ✓ En relación con los resultados de la investigación de la hipótesis 3 se concluye que la gestión del talento humano con límite de edad social influye en el clima laboral en una tienda por departamento, Surco-2023, conforme a la tabla 57, el valor del estadístico de prueba es 42.214 con 5 grado de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la dimensión del clima laboral. Según lo observado en la tabla 58, el valor del coeficiente de contingencia es 0.570, lo que indica la fuerza de la relación entre la gestión del talento humano y la dimensión del clima laboral, siendo moderada y significativa. Asimismo, el 84% de los colaboradores encuestados, han demostrado que existe una influencia significativa de la gestión del talento humano y el clima laboral, el 81% de los colaboradores encuestados, conforme a la pregunta N.º 20, han demostrado que una falta de empoderamiento por parte de los líderes en la gestión del talento humano no estaría cumpliendo con el desarrollo de sus actividades. Por lo tanto, la gestión del talento humano permitirá

que se logre y se supere las expectativas de cada colaborador. Como la toma de decisiones que les permitirá ser considerados y sentirse como socios de una empresa, no siendo considerados como recurso de producción o servicio, buscando desarrollar el trabajo en equipo.

2. Recomendaciones

- ✓ De acuerdo con el estudio realizado, se recomienda fortalecer la gestión del talento humano, reevaluando sus políticas al momento de contratar e incorporar profesionales mayores de 40 años, debido a que son postulantes que cuentan con una alta capacidad de aportar a través de una vida profesional que se extiende por 15 o más años, tomando en consideración la diversidad de postulantes con o sin experiencia, fortaleciendo las estrategias en el área de reclutamiento. Brindando la oportunidad de demostrar sus capacidades, cualidades y habilidades como el trabajo en equipo, liderazgo y empoderamiento, considerando que se cree un diseño y sea aplicado a través de instrumentos en el proceso de selección, de tal forma que la persona elegida cumpla las competencias del perfil del puesto; en la capacitación se recomienda que sean realizadas de manera dinámica donde el colaborador es involucrado haciéndolo parte de cada enseñanza, dándole la oportunidad de liderar dentro de su equipo de trabajo sobre todos aquellos que son considerados con bajo rendimiento con la finalidad de ser motivados y potenciados para el cumplimiento de sus actividades; con relación a la rotación se recomienda valorar su desempeño a través de bonos, trato justo, incentivos e incremento de sueldo conforme a su perfil del puesto y actividades a desarrollar, así como el crecimiento profesional dentro de la empresa.
- ✓ En cuanto a la productividad se recomienda una jornada laboral conforme a ley que incluye su refrigerio, mejorando la hora de su rendimiento, implementar programas

que se relaciona con la ofimática, que son básicos para toda empresa, buscando mejorar su desarrollo profesional. Se recomienda usar indicadores de desempeño diarios y accesibles para todos los colaboradores para evitar tiempos muertos. Brindar talleres de liderazgo que evitara la mala gestión de los colaboradores generando programas de empatía. Realizar programas de evaluación continua para detectar fallas y el mejoramiento de estas.

- ✓ En cuanto a la imagen, se recomienda incorporar un programa “Da tu Iniciativa” en que los jefes o representantes de la empresa brinda la oportunidad a los colaboradores de poder resolverlos presentándoles alternativas de solución en el tiempo, a través del tiempo, logrando generar la confianza, con una actitud positiva y que la finalidad de que liderar y ser parte del equipo es servir. En cuanto a la comunicación, se recomienda implementar estrategias para ser direccionas en sentido horizontal y comunicar la misión, visión y valores.
- ✓ En cuanto al clima laboral, se recomienda poner en práctica el respaldo de los colaboradores para que desarrollen su potencial, impulsando cambios positivos, fomentando la participación, el compañerismo con la finalidad de mejorar el desempeño, satisfacción y compromiso laboral. Se recomienda tener flexibilidad que le permitirá tener un equilibrio en su vida personal y profesional a través de herramientas digitales que les permitan trabajar en el lugar que necesiten estar. Se recomienda implementar programas, actividades creativas que fomenten un ambiente de trabajo saludable y divertido. Y se considera el lema trabajadores felices genera empleados leales y empleados leales hacen cosas increíbles.

REFERENCIAS

- Abarca, N. (2004). *Inteligencia emocional en el liderazgo*. Aguilar Chilena de Ediciones, El Mercurio, 2004 :
https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia_emocional_en_el_liderazgo.html?id=M9KztgAACAAJ&redir_esc=y
- Aguilera, C. (2023). *Qué es la gestión de talento humano en una empresa*. Blog Ispring:
<https://www.ispring.es/blog/gestion-talento-humano>
- Alles, M. (2008). *Desempeño por Competencias Segunda Edición*. Ediciones Granica :
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=KcOgDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA12&dq=Desempe%C3%B1o+por+competencias+alles+2008&ots=VNanVIMNLI&sig=vThuTrvW2G5BDx0SXI2F5P7rp_0#v=onepage&q=Desempe%C3%B1o%20por%20competencias%20alles%202008&f=false
- Aparicio, C. (11 de 2020). *Identidad corporativa y la comunicación interna de los trabajadores de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, 2019*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41594>
- Asana. (2023). *Trabajo en equipos en empresas*. Artículo Team Asana:
<https://asana.com/es/resources/teamwork-in-the-workplace>
- Azocar, R. (18 de mayo de 2013). *Gestión Del Talento Humano Según Idalberto Chiavenato**. Gestión del talento humano :
<https://ramonazocargestiondetalentohumano.blogspot.com/2013/05/gestion-del-talento-humano-segun.html>

- Barquero, A. (2005). *La Administración de Recursos Humanos I Parte*. Editorial universidad estatal a Distancia UENED: <https://editorial.uned.ac.cr/>
- Bonfante, A., Manotas, M., & Martínez, J. (2020). *La Importancia del Empoderamiento en las Empresas y en sus Entornos con Enfoque a las Comunidades Vulnerables*. *Saber, Ciencia Y Libertad En Germinación*, 13, 162–167.: <https://doi.org/10.18041/2382-3755/germinacion.2020V13.9128>
- Bravo, L., & Calle, H. (2020). *Gestión del talento humano y la productividad laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pomahuaca, Jaén-2020*, de Repositorio institucional de la universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10579/Bravo%20D%20El%20vila%20Landry%20&%20Calle%20Chambe%20Hilda.pdf?sequence=11>
- Byars L, & Rue L. (2013). *Autores que hablan sobre el concepto de gestión del talento humano*. Slideshare: <https://es.slideshare.net/kmendozacarrillo/autores-que-hablan-sobre-el-concepto-de-gestion-del-talento-humano>
- Campoy, P. (2013). *Control de Procesos Industriales*. Universidad Politécnica Madrid: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32424/PinillaParraRaulGuiovani%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carpio, M. (2016). *Mejoramiento Continuo de Gestión de Calidad*. Maestría en Auditoría en Gestión de la Calidad. Segundo Semestre Tercer Módulo Universidad Técnica particular de Loja, 2016.: <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/2982>
- Castro, K. (2021). *Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*, de Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59864>

Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (2020). *Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario*. doi:<https://doi.org/10.36390/telos221.13>

Ccoaricona, V., & Chambilla, L. (2022). *La gestión de capital humano y su relación con el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad de Paucarpata, periodo 2021*, de Repositorio Institucional Universidad San Agustín de Arequipa: <https://hdl.handle.net/20.500.12773/16363>

Cegarra, S. (2012). *Los Métodos de la investigación*. Ediciones Diaz de Santos: https://www.google.com.pe/books/edition/Los_m%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n/YROO_q6-wzG?hl=es-419&gbpv=1&dq=%C2%BFQu%C3%A9+es+el+m%C3%A9todo+hipot%C3%A9tico+deductivo+seg%C3%BA+n+los+autores&printsec=frontcover

Cevallos, C. (<http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/20465> de 2019). *Estrategias de gestión del personal branding que promuevan la diferenciación de los profesionales en procesos de selección*, de Repositorio Institucional Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Chiavenato, E. (2007). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones, Octava edición*, de McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24544w/Subsistema_de_desarrollo_de_RRHH.pdf

Chiavenato, I. (1999). *Administración De Recursos Humanos, Quinta Edición*. Editorial McGraw Hill: <https://es.scribd.com/document/270444668/09-Chiavenato-I-1999>

Chiavenato, I. (2000). *Administración De Recursos Humanos (5ª Ed.)*, de McGraw-Hill:
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración Séptima Edición*. McGraw-Hill Interamericana:
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano Tercera Edición*. Mc Graw Hill Educación:
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos.El capital humano,Novena edición*, de McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.:
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Chiavenato, I. (2021). *Gestión del Talento Humano* . Independently Published:
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_Talento_Humano/F4lbzgEACAAJ?hl=es

Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro: estrategia, planeación y operación*. Ciudad de México: Pearson.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil_Chopral.pdf

Conforme, J. (2022). *Gestión del Talento Humano y su Influencia en los Procesos Administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pedro Pablo*

- Gomez, de Repositorio Institucional Universidad Estatal del Sur de Manabi:
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4671>
- Delgado, S., & Ena, B. (2011). *Recursos Humanos*. Ediciones Paraninfo., SA 4ª edición:
<https://books.google.com.co/books?id=kAYdKIws6qQC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Dessler, G. (2001). *El Análisis de Puestos", "Planeación y Reclutamiento de Personal", "Las Pruebas y La Selección de Empleados", en Administración de Personal*, de México Pearson: <https://es.scribd.com/document/378789649/05-Dessler-Gary-2001-El-Analisis-de-Puestos-Planeacion-y-Reclutamiento-de-Personal-Las-Pruebas-y-La-Seleccion-de-Empleados-en-Administra>
- Diaz, G., & Quintana, M. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad*, de Gestión Joven Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA):
https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Diaz, G., & Quintana, M. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización*, de Gestión Joven Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA):
https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Duque, E., & Carvajal, L. (2015). *La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica*, de Science Direct Journal & Books:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000178#bib0135>
- Duro, M. (2010). *Introducción al Liderazgo Organizacional Teoría y Metodología*. Servicio de Publicaciones, Universidad Rey Juan Carlos-Editorial Dykinson:

https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n_al_liderazgo_organizaciona/qppjOxCykUkC?hl=es419&gbpv=1&dq=que+es+el+liderazgo+en+la+gestion+del+talento+humano+segun+los+autores&printsec=frontcover

Edgar, E. (25 de Febrero de 2011). *Gestion del Talento Humano en las Organizaciones*. RecursosHumanosblog:<https://recursoshumanosblog.wordpress.com/2011/02/25/gestion-del-talento-humano-en-las-organizaciones/>

Editorial Etecé. (2013). *Estereotipo*. Una publicación de Editorial Etecé Concepto: <https://concepto.de/estereotipo/>

Equipo de redacción de INTERIM GROUP. (2022). *¿Por qué el compromiso en el trabajo es clave para la empresa del s.XXI?*. Blog de RRHH del equipo de redacción de INTERIM GROUP : <https://interimgrouphr.com/blog/compromiso-trabajo/#:~:text=El%20compromiso%20en%20el%20trabajo%20se%20define%20como%20el%20grado,su%20trabajo%20y%20su%20empresa.>

Equipo Ekon. (2021). *¿Qué es la mejora de procesos y cómo ayuda a las empresas?* Cegid Ekon: <https://www.ekon.es/blog/mejora-de-procesos-empresas/>

Escalante , L. (2021). *¿Qué es y por qué es importante el perfil de puesto por competencias?* El economista, Capital Humano: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Que-son-y-por-que-son-importantes-los-perfiles-de-puestos-por-competencias-20210606-0048.html>

Escobar , P., & Bilbao, J. (2020). *Investigación y Educación Superior* . LULU.COM,Universidad Metropolitana 2da. Edición: https://www.google.com.pe/books/edition/INVESTIGACION_Y_EDUCACION_SUPERIOR/W67WDwAAQBAJ?hl=es-

419&gbpv=1&dq=inauthor:%22JORGE+LUIS+BILBAO+RAMIREZ%22&prints
ec=frontcover

Empowerment. *Empowerment. Enciclopedia Económica*. Editorial Grudemi (2018). :
(://enciclopediaeconomica.com/empowerment/

Falcón, A. (2022). *El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Núcleo Ejecutor de Distribución FONCODES, Lima*, de Repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma:
<https://hdl.handle.net/20.500.14138/6054>

Fernández , F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346. Ed. 2022*. Editorial Tutor Formación :
https://books.google.com.pe/books?id=qLZoEAAAQBAJ&pg=PA18&dq=trabajo+en+equipo+en+el+ambito+laboral+2022&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwiUspG8y4yDAxUwDrkGHQT6BSIQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo%20en%20el%20ambito%20laboral

Fernández, F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346. Ed. 2022*. Editorial Tutor Formación, Miguel Ángel Ladrón De Guevara:
https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_efectiva_y_trabajo_en_equi/qLZoEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Financial Crime Academy. (2023). *Objetivos de cumplimiento: leyes, regulaciones y estándares adecuados para la empresa*. Copyright Financial Crime Academy Llc - 2023: <https://financialcrimeacademy.org/es/objetivos-de-cumplimiento-leyes-regulaciones-y-estandares-adecuados-para-la->

empresa/#:~:text=Los%20objetivos%20de%20cumplimiento%20son,se%20aplican%20a%20la%20empresa.

Ganga, F., Piñones, M., & Saavedra, L. (2015). *Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión*, de Revista FENopina, Número 73 de la Escuela Superior Politécnica del Litoral; Universidad de Los Lagos, Chile: <https://www.fcsh.espol.edu.ec/en/node/194>

Garrido, L. (2023). *Compromiso*. Escuela Internacional de Coaching: <https://escuelainternacionaldecoaching.com/downloads/MATERIAL/Compromiso%20-%20Lola%20Garrido.pdf>

Glueck, W., & Jauch, L. (1988). *Business Policy and Strategic Management*. McGraw-Hill College, 1988: <https://es.triangleinnovationhub.com/business-objectives-5-most-important-objectives-business>

González , F., Flores, B., & Gíl, A. (2011). *Procesos para la Toma de Decisiones en un Entorno Globalizado*. Editorial Universitaria Ramón Areces: https://www.google.com.pe/books/edition/Procesos_para_la_toma_de_decisiones_en_u/qminDAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=toma+de+decisiones+en+una+empresa&printsec=frontcover

Gonzales, C. (2023). *La Gestión de Recursos Humanos y su incidencia en el Clima Laboral de la Empresa Constructora Méndez Contratistas E.I.R.L. en el Distrito de San Juan de Lurigancho*, de Repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/6700>

- Harrington, H. (2014). *Mejoramiento de los procesos de la empresa 4ta. Ed.* .
Academia.edu:[https://www.academia.edu/11065235/MEJORAMIENTO_DE_LOS
_PROCESOS_DE_LA_EMPRESA_H_James_harrington](https://www.academia.edu/11065235/MEJORAMIENTO_DE_LOS_PROCESOS_DE_LA_EMPRESA_H_James_harrington)
- Lledo, P. (2015). *Definiciones de talento humano1*. Buenas tareas:
[https://www.buenastareas.com/ensayos/Definiciones-De-Talento-
Humano1/80096209.html](https://www.buenastareas.com/ensayos/Definiciones-De-Talento-Humano1/80096209.html)
- Lopez, E. (2007). *Objetivos organizacionales*. Recupedo de:
[https://www.monografias.com/trabajos15/objetivos-organizacionales/objetivos-
organizacionales](https://www.monografias.com/trabajos15/objetivos-organizacionales/objetivos-organizacionales)
- Lucena, P. (Sin Registro). *¿En qué consiste la imagen de la empresa?* Blog de la universidad
CESUMA: [https://www.cesuma.mx/blog/en-que-consiste-la-imagen-de-la-
empresa.html](https://www.cesuma.mx/blog/en-que-consiste-la-imagen-de-la-empresa.html)
- Mantilla, R., & Rayco, I. (2021). *La Gestión Del Talento Humano Y Su Influencia En La
Productividad Laboral De La Empresa Hoteles Cajamarca S.A.C., Periodo, 2018-
2020*, de Repositorio Institucional Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo:
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1784>
- Marquez, B. (2022). *Gestión del talento humano y su relación con la motivación laboral de
los colaboradores de una tienda por departamento, Lima Metropolitana, 2022*, de
Repositorio Institucional Universidad Peruana de las Americas:
<http://hdl.handle.net/123456789/2981>
- Medina, K. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa privada de
construcción de Lima Metropolitana*, de Repositorio Institucional de la Universidad
Ricardo Palma: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3299>

- Milkovich, G., & Boudrew, J. (2013). *Autores que hablan sobre el concepto de gestion del talento humano*. Slideshare: <https://es.slideshare.net/kmendozacarrillo/autores-que-hablan-sobre-el-concepto-de-gestion-del-talento-humano>
- Mondy, R., & Robert, N. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Educación, 2005: <https://www.marcialpons.es/libros/administracion-de-recursos-humanos/9789702606413/>
- Montes, H. (2019). *Humanos en la empresa: Gestión del talento humano más recursos en la organización*. Universidad Técnica Nacional, Independently published: https://www.researchgate.net/publication/337185835_Humanos_en_la_empresa_Gestion_de_talento_humano_mas_que_recursos_en_la_organizacion
- Naranjo, F., & Galarza, J. (2019). *Modelo de gestión de talento humano para mejorar la satisfacción laboral en la empresa "disor CIA.LTDA."*, en Santo Domingo, 2018, de Repositorio Institucional UNIANDES: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10410>
- Naumov, S. (2019). *Gestión e innovación total del capital humano*. Grupo Editorial Patria Educación: https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_e_innovaci%C3%B3n_total_del_capital/k3mSDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Navarro, J. (2022). *La gestión del talento humano y su relación con la evaluación del desempeño laboral del personal en el Centro Ecuatoriano de Eficiencia de Recursos y Producción más limpia (CEER) 2022*. <http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/20833>
- Navarro, J. (2022). *La gestión del talento humano y su relación con la evaluación del desempeño laboral del personal en el Centro Ecuatoriano de Eficiencia de Recursos*

y *Producción más limpia (CEER) 2022*, de Repositorio Intitucional Pontificia Universidad Católica del Ecuador:
<http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/20833>

Ñaupas, H., Valdivia , M., Palacios , J., & Romero , H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis (Quinta edición)*. Bogotá: Ediciones de la U, 2018:
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Organizacion Mundial de la Salud. (2021). *Envejecimiento : edadismo*. Organización Mundial de la Salud;: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/ageing-ageism>

Padilla, H. (2019). *Relación de la gestión del talento humano y desempeño laboral en retails 2019*, de Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte:
<https://hdl.handle.net/11537/28357>

Palomo, M. (2022). *Gestión por Competencias Identificación y Evaluación*. Editorial ESIC:
https://www.google.com.pe/books/edition/GESTI%C3%93N_POR_COMPETENCIAS/hsNfEAAAQBAJ?hl=es419&gbpv=1&dq=Perfil+del+puesto+de+la+gestion+del+talento+humano+segun+los+autores+2022&printsec=frontcover

Paredes , P., & Bustamante , J. (2021). *Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil*, de Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador: <https://doi.org/10.47058/joa5.4>

Pereira, Y. (2022). *Proceso de Perfil de Cargo,Reclutamiento y Selección*. Universidad Cooperativa de Colombia, Guías Prácticas:

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/6998d393-f252-4979-89ab-4643caeac6f3/content>

Perez, O. (13 de julio de 2021). *¿Que es la gestión del talento humano?* Blog PeopleNext:
<https://blog.peoplenext.com/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>

Porret, M. (2008). *Recursos Humanos Dirigir y Gestionar Personas en las organizaciones*. Libros Profesionales de Empresa ESIC:
https://books.google.com.pe/books?id=yvyc_inavbwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Poveda, S. (2018). *La Evolución del Concepto de Talento Humano*. Repositorio Institucional de la Universidad de América :
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6879/1/5131586-2018-II-GTH.pdf>

Prieto , J. (2008). *Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial*. Ecoe Ediciones, 2008. Colección Textos Universitarios (Ecoe Ediciones). Área Administración.

QuestionPro. (s.f.). *Clima Laboral:Qué es y cómo medirlo*. Questionpro:
<https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>

Ramos , P. (11 de 2020). *Liderazgo transformacional de directivos e identidad corporativa en los colaboradores de la Empresa Qtzal S.A.C – Huaraz*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49752>

- Ramos, E. (2022). *Gestión del talento humano y cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Santa Cruz, Alto Amazonas - 2022*, de Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94895>
- Reina , D., Reina , M., & Hudnut, D. (2018). *Por qué la confianza es clave para el éxito del equipo*. Informe de Investigación de Reina Center For Creative Leadership: <https://www.ccl.org/wp-content/uploads/2018/01/WP-Why-Trust-Is-Critical-to-Team-Success-ES-Jan-2018.pdf>
- Rivas, L. (2022). *Influencia de la gestión del talento humano en la productividad de la IE José Gálvez Egúsqiza Talandracas – Chulucanas, 2022*, de Repositorio Institucional de la univeridad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86199>
- Rivera, L. (2019). *Reclutamiento y selección del personal empresarial*. 0FIPCAEC (num. 12)Revista Científica, Ciencias Economica y Empresariales : <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/65/81>
- Robbins , S., & Coulter, M. (2010). *Administracion Decima Edición*. USED BY THE WORLD'S TOP UNIVERSITIES: https://www.academia.edu/43110051/Administracion_10_Robbins_Coulter
- Robbins , S., & DeCenzo, D. (2017). *Fundamentos de Administracion Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. Pearson Educación de México, SA de CV: https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos_de_administraci%C3%B3n/szYmtAEACAAJ?hl=es-419
- Rock Content. (2021). *Qué es productividad en el trabajo y cómo medirla en tu empresa*. 0Rockcontent blog: <https://rockcontent.com/es/blog/productividad-en-el-trabajo/>

- Rojas , M., Jaime, L., & Valencia, M. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Revista Espacios Vol. 39 (Nº 06) Año 2018. Pág. 11:
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Sampieri, R., & Mendoza , C. (2018). *etodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México.*. Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Sanchez, J., & Calcerrada, S. (2020). *La importancia de gestionar el proceso de reclutamiento, selección y socialización en el sector del autobús:un caso de éxito*, de Revista Espacios vol 41 (Nº 03) ISSN 0798 1015 de la Universidad Rey Juan Carlos: <https://orcid.org/0000-0001-7913-874>
- Sardi, B., & Troilo , F. (2020). *Entrevistas De Selección De Personal Mediadas Por Tecnología: La Perspectiva De Selectores*. Econstor Make Your Publications Visible, UNIVERSIDAD DEL CEMA:
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/238362/1/737.pdf>
- Simon, H. (2020). *El Comportamiento Administrativo, Un Estudio de los Procesos de Decisión en las Organizaciones Adimistrativas* . Archivo digital online Errapar S.A.:
https://www.google.com.pe/books/edition/El_comportamiento_administrativo/sIkxEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=A+Herbert+Alexander+Simon++que+dice+de+la+toma+de+de+cisiones&printsec=frontcover
- Tugores, J., & Carrasco , C. (2007). *Introducción a la macroeconomía*. Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=155124>

- Tumpay, V. (2018). *La experiencia de trabajo y la oportunidad laboral de los profesionales egresados de la escuela profesional de educación en la especialidad de matemática y lengua y literatura de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, año 2018*. Insitucional de la universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34007/tumpay_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valero, J. (2010). *Reclutamiento 2.0. Herramientas 2.0 en los procesos de reclutamiento*. del Repositorio Institucional de la Universidad de Cantabria: https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/9681/SAIZBRINGA_SCLAUDIA.pdf?sequence=1
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, La Caracola Editores: <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Vargas, G. (2021). *Metodología de la investigación*. Slideshare a Scribd Company: <https://es.slideshare.net/GreyciVargasQuispe/metodologia-de-la-investigacion-greyci-vargas>
- Verona, J., & Navarro, J. (2019). *Productividad Laboral*, de Grupo Verona: <https://grupoverona.pe/productividad-laboral/#:~:text=La%20productividad%20laboral%20puede%20ser,los%20bienes%20y%20servicios%20producidos>
- Villaseñor, J. (2023). *Edadismo: qué es y cómo promocionar el talento senior*. Wolters Kluwer: <https://www.wolterskluwer.com/es-es/expert-insights/edadismo-que-es>

Work meter. (s.f.). *El descubrimiento de la gestión de talento y capital humano*, de Work meter: <https://www.workmeter.com/blog/category/rrhh-recursos-humanos/>

Work Meter. (s.f.). *El descubrimiento de la gestión de talento y capital humano*. Work Meter: <https://www.workmeter.com/blog/gestion-de-talento-y-capital-humano/>

Zayas, I. (2020). *La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones*, de Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación, 7(14), 21–42.: <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>

APÉNDICE

Apéndice 1 – Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: La Gestión del talento humano -Cumplimiento de objetivos

Instrucciones:

La empresa en la cual usted labora ha sido seleccionada para la investigación denominada: La gestión del talento humano y cumplimiento de objetivos. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X, solo una de las columnas de la derecha.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
Gestión del talento humano						
1	¿Considera usted que el perfil del puesto influye en el reclutamiento del personal?					
2	¿Considera usted que la experiencia es decisiva para el puesto de trabajo?					
3	¿Siente usted que las habilidades son importantes para el reclutamiento del personal?					
4	¿Siente usted que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo?					
5	¿Cree usted que los niveles de competencias son rigurosos para la selección de personal?					
6	¿Considera usted que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo?					
7	¿Considera usted que la entrevista personal se basa solo en su experiencia?					
8	¿Cree usted que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales?					
9	¿Considera usted que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones?					
10	¿Considera usted que el trato es justo para los colaboradores brindando la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo?					
11	¿Cree usted que la motivación influye para el desarrollo de sus actividades laborales?					
12	¿Considera usted que el salario que se le otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador?					
Cumplimiento de Objetivos						
13	¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?					
14	¿Cree usted que el uso de la tecnología facilita el trabajo y mejora los procesos?					
15	¿Considera usted que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos?					
16	¿Considera usted que el reconocimiento de los logros genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?					
17	¿Siente usted que su actitud en el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y el éxito de la organización?					
18	¿Cree usted que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores?					
19	¿Cree usted que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos?					
20	¿Siente usted que los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo de sus actividades?					
21	¿Cree usted que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos?					

Apéndice 2 – Validación de Instrumento

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

16 de Octubre de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: VARGAS GUILLEN SANTI DAVID

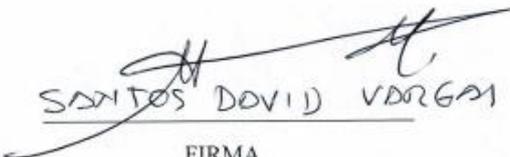
Especialidad del evaluador: ADMINISTRACION

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.


SANTOS DAVID VARGAS GUILLEN

FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 10502309.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA TIENDA POR DEPARTAMENTO EN SURCO

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Reclutamiento								
1	¿Considera usted que el perfil del puesto influye para el reclutamiento del personal?	/		/		/			
2	¿Considera usted que para un puesto de trabajo la experiencia es decisiva para el reclutamiento del personal?	/		/		/			
3	¿Siente usted que las habilidades son importantes para el puesto de trabajo?	/		/		/			
4	¿Siente usted que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo?	/		/		/			
	Dimensión: Selección								
5	¿Cree usted que los niveles de competencias son rigurosos en base a los requisitos para la selección de personal?	/		/		/			
6	¿Considera usted que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo?	/		/		/			
7	¿Considera usted que la entrevista personal se basa solo en su experiencia?	/		/		/			
	Dimensión: Capacitación								
8	¿Cree usted que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales?	/		/		/			
9	¿Considera usted que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones?	/		/		/			
	Dimensión: Retención								
10	¿Considera usted que el trato es justo para los colaboradores brindando la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo?	/		/		/			
11	¿Cree usted que en una tienda por departamento la motivación influye para el desarrollo de sus actividades?	/		/		/			
12	¿Considera usted que el salario que se les otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador?	/		/		/			
	Dimensión: Productividad								
13	¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?	/		/		/			

14	¿Cree usted que el uso de la tecnología facilita el trabajo y mejora los procesos?	/	/	/			
15	¿Considera usted que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos?	/	/	/			
Dimensión: Imagen							
16	¿Considera usted que el reconocimiento de los logros genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?	/	/	/			
17	¿Siente usted que su actitud en el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y el éxito de la organización?	/	/	/			
18	¿Cree usted que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores?	/	/	/			
Dimensión: Clima laboral							
19	¿Cree usted que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos?	/	/	/			
20	¿Siente usted que los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo desus actividades??	/	/	/			
21	¿Cree usted que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos?	/	/	/			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

16 de OCTUBRE de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: VILLA ESTEVES, JOSÉ ANTONIO
Especialidad del evaluador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
CONTADOR PÚBLICO**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.
FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 07778554

VILLA ESTEVES, JOSÉ ANTONIO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA TIENDA POR DEPARTAMENTO EN SURCO

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Reclutamiento								
1	¿Considera usted que el perfil del puesto influye para el reclutamiento del personal?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que para un puesto de trabajo la experiencia es decisiva para el reclutamiento del personal?	✓		✓		✓			
3	¿Siente usted que las habilidades son importantes para el puesto de trabajo?	✓		✓		✓			
4	¿Siente usted que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Selección								
5	¿Cree usted que los niveles de competencias son rigurosos en base a los requisitos para la selección de personal?	✓		✓		✓			
6	¿Considera usted que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que la entrevista personal se basa solo en su experiencia?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Capacitación								
8	¿Cree usted que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales?	✓		✓		✓			
9	¿Considera usted que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Retención								
10	¿Considera usted que el trato es justo para los colaboradores brindando la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo?	✓		✓		✓			
11	¿Cree usted que en una tienda por departamento la motivación influye para el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓			
12	¿Considera usted que el salario que se les otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Productividad								
13	¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓			

14	¿Cree usted que el uso de la tecnología facilita el trabajo y mejora los procesos?	✓		✓		✓			
15	¿Considera usted que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos?	✓		✓		✓			
Dimensión: Imagen									
16	¿Considera usted que el reconocimiento de los logros genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?	✓		✓		✓			
17	¿Siente usted que su actitud en el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y el éxito de la organización?	✓		✓		✓			
18	¿Cree usted que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores?	✓		✓		✓			
Dimensión: Clima laboral									
19	¿Cree usted que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos?	✓		✓		✓			
20	¿Siente usted que los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo de sus actividades??	✓		✓		✓			
21	¿Cree usted que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos?	✓		✓		✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

16 de OCTUBRE de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI:

Mg. ECON. h-2 - LUIS ALFONSO
JERÓNIMO PORTOCARRERO
DNI 06997475

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA TIENDA POR DEPARTAMENTO EN SURCO

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Reclutamiento								
1	¿Considera usted que el perfil del puesto influye para el reclutamiento del personal?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que para un puesto de trabajo la experiencia es decisiva para el reclutamiento del personal?	✓		✓		✓			
3	¿Siente usted que las habilidades son importantes para el puesto de trabajo?	✓		✓		✓			
4	¿Siente usted que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Selección								
5	¿Cree usted que los niveles de competencias son rigurosos en base a los requisitos para la selección de personal?	✓		✓		✓			
6	¿Considera usted que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que la entrevista personal se basa solo en su experiencia?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Capacitación								
8	¿Cree usted que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales?	✓		✓		✓			
9	¿Considera usted que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Retención								
10	¿Considera usted que el trato es justo para los colaboradores brindando la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo?	✓		✓		✓			
11	¿Cree usted que en una tienda por departamento la motivación influye para el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓			
12	¿Considera usted que el salario que se les otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Productividad								
13	¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓			

14	¿Cree usted que el uso de la tecnología facilita el trabajo y mejora los procesos?	/		/		/			
15	¿Considera usted que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos?	/		/		/			
Dimensión: Imagen									
16	¿Considera usted que el reconocimiento de los logros genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?	/		/		/			
17	¿Siente usted que su actitud en el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y el éxito de la organización?	/		/		/			
18	¿Cree usted que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores?	/		/		/			
Dimensión: Clima laboral									
19	¿Cree usted que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos?	/		/		/			
20	¿Siente usted que los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo de sus actividades??	/		/		/			
21	¿Cree usted que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos?	/		/		/			

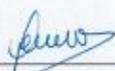
OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable ... de ... 09 de ... de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

Ylanda Cabrejas Huarzaine

DNI: 41977423

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA TIENDA POR DEPARTAMENTO EN SURCO

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Dimensión: Reclutamiento									
1	¿Considera usted que el perfil del puesto influye para el reclutamiento del personal?	/		/		/			
2	¿Considera usted que para un puesto de trabajo la experiencia es decisiva para el reclutamiento del personal?	/		/		/			
3	¿Siente usted que las habilidades son importantes para el puesto de trabajo?	/		/		/			
4	¿Siente usted que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo?	/		/		/			
Dimensión: Selección									
5	¿Cree usted que los niveles de competencias son rigurosos en base a los requisitos para la selección de personal?	/		/		/			
6	¿Considera usted que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo?	/		/		/			
7	¿Considera usted que la entrevista personal se basa solo en su experiencia?	/		/		/			
Dimensión: Capacitación									
8	¿Cree usted que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales?	/		/		/			
9	¿Considera usted que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones?	/		/		/			
Dimensión: Retención									
10	¿Considera usted que el trato es justo para los colaboradores brindando la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo?	/		/		/			
11	¿Cree usted que en una tienda por departamento la motivación influye para el desarrollo de sus actividades?	/		/		/			
12	¿Considera usted que el salario que se les otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador?	/		/		/			
Dimensión: Productividad									
13	¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?	/		/		/			

14	¿Cree usted que el uso de la tecnología facilita el trabajo y mejora los procesos?	/		/		/			
15	¿Considera usted que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos?	/		/		/			
Dimensión: Imagen									
16	¿Considera usted que el reconocimiento de los logros genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?	/		/		/			
17	¿Siente usted que su actitud en el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y el éxito de la organización?	/		/		/			
18	¿Cree usted que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores?	/		/		/			
Dimensión: Clima laboral									
19	¿Cree usted que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos?	/		/		/			
20	¿Siente usted que los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo desus actividades??	/		/		/			
21	¿Cree usted que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos?	/		/		/			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

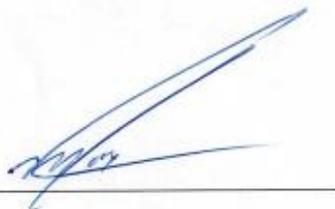
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

16 de Octubre de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 44791420

: Fernando Luis Marquez Condese

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A
COLABORADORES DE UNA TIENDA POR DEPARTAMENTO EN SURCO**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Dimensión: Reclutamiento									
1	¿Considera usted que el perfil del puesto influye para el reclutamiento del personal?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que para un puesto de trabajo la experiencia es decisiva para el reclutamiento del personal?	✓		✓		✓			
3	¿Siente usted que las habilidades son importantes para el puesto de trabajo?	✓		✓		✓			
4	¿Siente usted que la edad influye en el proceso de reclutamiento para el puesto de trabajo?	✓		✓		✓			
Dimensión: Selección									
5	¿Cree usted que los niveles de competencias son rigurosos en base a los requisitos para la selección de personal?	✓		✓		✓			
6	¿Considera usted que los colaboradores son seleccionados en base a su liderazgo?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que la entrevista personal se basa solo en su experiencia?	✓		✓		✓			
Dimensión: Capacitación									
8	¿Cree usted que se recibe capacitaciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales?	✓		✓		✓			
9	¿Considera usted que existe una buena administración en el costo de entrenamiento para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓			
Dimensión: Retención									
10	¿Considera usted que el trato es justo para los colaboradores brindando la misma oportunidad de crecimiento y desarrollo?	✓		✓		✓			
11	¿Cree usted que en una tienda por departamento la motivación influye para el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓			
12	¿Considera usted que el salario que se les otorga es atractivo y va de acuerdo con la capacidad del colaborador?	✓		✓		✓			
Dimensión: Productividad									
13	¿Considera usted que una incorrecta gestión de los colaboradores no genera compromiso para el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓			

14	¿Cree usted que el uso de la tecnología facilita el trabajo y mejora los procesos?	✓		✓		✓			
15	¿Considera usted que el uso de los sistemas de información eliminaría los tiempos muertos en los procesos?	✓		✓		✓			
Dimensión: Imagen									
16	¿Considera usted que el reconocimiento de los logros genera confianza e influye en el desarrollo de las actividades?	✓		✓		✓			
17	¿Siente usted que su actitud en el desempeño de sus actividades es factor clave para la imagen y el éxito de la organización?	✓		✓		✓			
18	¿Cree usted que no existe una comunicación fluida y armoniosa entre los colaboradores?	✓		✓		✓			
Dimensión: Clima laboral									
19	¿Cree usted que la toma de decisiones adecuadas contribuye al cumplimiento de objetivos?	✓		✓		✓			
20	¿Siente usted que los líderes no generan empoderamiento para el desarrollo de sus actividades??	✓		✓		✓			
21	¿Cree usted que el trabajo en equipo fomenta y promueve la comunicación interna para el cumplimiento de objetivos?	✓		✓		✓			