



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS
“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DE LA RED DE CARPINTEROS MERCAMUEBLE DEL DISTRITO
DE SAN SEBASTIÁN. CUSCO. 2019”

PRESENTADO POR:

Bachiller Miguel Angel Zuñiga Palomino.

Tesis para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración.

ASESOR: Mg. José Arroyo Polanco

CUSCO-PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores dictaminantes:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra distinguida consideración la tesis titulada, **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA RED DE CARPINTEROS MERCAMUEBLE. CUSCO. 2019”** con el objeto de optar el Título Profesional de Administración.

Cualquier sugerencia u observación, será de lo más provechoso para mi conocimiento profesional.

Bach. Miguel Angel Zuñiga Palomino



AGRADECIMIENTO

A mi asesor Mgt. José Francisco Arroyo Polanco, quien con sus conocimientos y paciencia me encamino para concluir con el presente trabajo de investigación.

A mis dictaminantes. Mgt. Evelyn Jesús Carazas Araujo y Mgt. José Luis Valencia Vila, quienes me brindaron su apoyo y me guiaron para culminar satisfactoriamente este trabajo.

Miguel Angel Zuñiga Palomino



DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis es dedicado a quien me permitió la vida, a lado de las personas que me rodean.

A mi madre, Elena Palomino Contreras, a mi padre Marcos Zuñiga Quispe que del cielo me ve, a mis hermanos Marco Antonio, Luis Alberto y Sergio Daniel y claro a mi compañera de vida Melissa.

Miguel Angel Zuñiga Palomino



ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Relevancia social	5
1.4.2. Implicancias prácticas.....	6
1.4.3. Valor teórico	6
1.4.4. Utilidad metodológica	6
1.4.5. Viabilidad o factibilidad	7
1.5. Delimitación de la investigación	7
1.5.1. Delimitación temporal	7
1.5.2. Delimitación espacial	7
1.5.3. Delimitación conceptual	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales	14
2.1.3. Antecedentes Locales	17
2.2. Bases legales (según corresponda).....	21
2.3. Bases teóricas	21
2.3.1. Gestión del talento humano	21



2.4. Marco Institucional	39
2.4.1. Datos generales.....	39
2.4.2. Reseña de la empresa.....	39
2.4.3. Misión.....	40
2.4.4. Visión.....	40
2.5. Marco conceptual	40
2.6. Variable(s).....	43
2.6.1. Variable (s)	43
Gestión del talento humano.....	43
2.6.2. Conceptualización de la Variable(s).....	44
2.6.3. Operacionalización de variables	46

CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	47
3.2. Enfoque de investigación	47
3.3. Diseño de la investigación.....	47
3.4. Alcance de la investigación.....	48
3.5. Población y muestra de la investigación	48
3.5.1. Población	48
3.5.2. Muestra	48
3.6. Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos	49
3.6.1. Técnica(s)	49
3.6.2. Instrumento(s).....	49
3.7. Procesamiento de datos	49

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	50
4.1.1. Presentación del instrumento.....	50
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado	51
4.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión del talento humano.	52
4.2.1 Proceso para incorporar a las personas.....	52
4.2.2 Procesos para colocar a las personas	56
4.2.3 Procesos para recompensar a las personas	60
4.2.4 Procesos para desarrollar a las personas.....	64



4.2.5 Procesos para retener a las personas.....	68
4.2.6 Procesos para monitorear a las personas	72
4.3. Resultado de la variable gestión del talento humano	76

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	80
5.2. Limitación del estudio	80
5.3. Comparación crítica con literatura existente	81
5.4. Implicancias del estudio	82
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS	98



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes principales de la remuneración	29
Tabla 2 Tipos de salario.....	30
Tabla 3 Conceptualización de la Variable , fuente, elaboración propia	45
Tabla 4 Operacionalización de variables, fuente , elaboración propia.	46
Tabla 5 Distribución de los ítems del cuestionario	50
Tabla 6 Descripción de la Baremación y escala de interpretación	51
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad	51
Tabla 8 Indicadores de la dimensión procesos para incorporar las personas.	52
Tabla 9 Procesos para incorporar a las personas	54
Tabla 10 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para incorporar a las personas.....	55
Tabla 11 Indicadores de la dimensión procesos para colocar a las personas.....	56
Tabla 12 Procesos para colocar a las personas	58
Tabla 13 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para colocar a las personas	59
Tabla 14 Indicadores de la dimensión procesos para recompensar a las personas.....	60
Tabla 15 Procesos para recompensar a las personas.....	62
Tabla 16 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para recompensar a las personas.....	63
Tabla 17 Indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas	64
Tabla 18 Procesos para desarrollar a las personas	66
Tabla 19 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas	67
Tabla 20 Indicadores de la dimensión procesos para retener a las personas	68
Tabla 21 Procesos para retener a las personas	70



Tabla 22 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para retener a las personas	71
Tabla 23 Indicadores de la dimensión procesos para monitorear a las personas.....	72
Tabla 24 Procesos para monitorear a las personas	74
Tabla 25 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para monitorear a las personas.....	75
Tabla 26 Gestión del talento humano	76
Tabla 27 Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión del talento humano.....	77



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indicadores de la dimensión procesos para incorporar a las personas	53
Figura 2: Procesos para incorporar a las personas	54
Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para incorporar a las personas.....	55
Figura 4: Indicadores de la dimensión procesos para colocar a las personas	57
Figura 5: Procesos para colocar a las personas	58
Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para colocar a las personas	59
Figura 7: Indicadores de la dimensión procesos para recompensar las personas	61
Figura 8: Procesos para recompensar a las personas	62
Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para recompensar a las personas.....	63
Figura 10: Indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas.....	65
Figura 11: Procesos para desarrollar a las personas	66
Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas	67
Figura 13: Indicadores de la dimensión procesos para retener a las personas.....	69
Figura 14: Procesos para retener a las personas	70
Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para retener a las personas	71
Figura 16: Indicadores de la dimensión procesos para monitorear a las personas	73
Figura 17: Procesos para monitorear a las personas	74
Figura 18: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas	75
Figura 19: Gestión del talento humano.....	76
Figura 20: Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión del talento humano.....	78



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolla en el ámbito de las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián; el cual tuvo como problema general, conocer como es la gestión del talento humano en estas empresas, el objetivo general fue describir la Gestión del Talento Humano en las MYPES mencionadas, así mismo. Describir cómo se realizan los procesos como son de: de incorporar a las personas, colocar a las personas, recompensar a las personas, desarrollar a las personas, retener a las personas y por último el proceso para monitorear a las personas. El trabajo realizado es de tipo básico, así mismo tiene un nivel descriptivo y de diseño no experimental. La red de carpinteros MERCAMUEBLE está conformada por 40 socios independientes que comparten un puesto de venta en un terreno acondicionado por los mismos, de estos se pudo recolectar la información a través de una encuesta que contiene 27 ítems para recoger los datos de aplicación acerca de la gestión del talento humano en sus empresas, los resultados fueron que, los procesos para incorporar a las personas presenta un nivel de 2.43, lo que nos indica que es malo, el proceso para incorporar a las personas tiene un nivel de 2.68 lo que nos indica que es regular, el proceso para recompensar a las personas presenta un nivel de 2.20 lo que nos indica que es malo, el proceso para desarrollar a las personas presenta un nivel de 2.50 lo que nos indica que es malo, el proceso para retener a las personas presenta un nivel de 2.56 lo que nos indica que es malo y por último el proceso para monitorear a las personas presenta un nivel de 2.57 lo que nos indica que es malo, tomando el promedio de las dimensiones se tiene que la Gestión del Talento Humano tiene un promedio de 2.49 lo que nos indica que es malo, este resultado ratifica lo observado en la descripción del problema.

Palabras claves: Gestión del Talento Humano, procesos para; incorporar, colocar recompensar, desarrollar, retener y monitorear a las personas



ABSTRACT

This research work is developed in the field of micro and small companies of the MERCAMUEBLE carpenters network in the San Sebastián district; which had as a general problem, to know how is the management of human talent in these companies, the general objective was to describe the Management of Human Talent in the MSE's mentioned, as well. Describe how the processes are carried out such as: to incorporate people, place people, reward people, develop people, retain people and finally the process to monitor people. The work carried out is of a basic type, it also has a descriptive level and non-experimental design. The MERCAMUEBLE network of carpenters is made up of 40 independent partners who share a sales position on a plot set up by them, from these it was possible to collect information through a survey that contains 27 items to collect application data about the management of human talent in their companies, the results were that, the processes to incorporate people has a level of 2.43, which indicates that it is bad, the process to incorporate people has a level of 2.68 which indicates which is regular, the process to reward people has a level of 2.20 which indicates that it is bad, the process to develop people has a level of 2.50 which indicates that it is bad, the process to retain people presents a level of 2.56 which indicates that it is bad and finally the process to monitor people presents a level of 2.57 which indicates that it is bad, taking the average of 1 As dimensions we have that Human Talent Management has an average of 2.49 which indicates that it is bad, this result confirms what was observed in the description of the problem.

Keywords: Human Talent Management, processes for; incorporate, place reward, develop, retain and monitor people.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo globalizado y competitivo, el desarrollo de las nuevas tecnologías e innovaciones han permitido que las micro y pequeñas empresas tengan una gestión del talento humano con mayor eficiencia, lo cual les ha permitido mayor objetividad al momento de incorporar personal a su estructura organizacional. A nivel internacional las organizaciones que se adaptan al cambio y las necesidades, serán las que permanezcan como líderes en el mercado y esto dependerá en gran medida del talento humano con el que cuenten.

En América Latina, uno de los problemas que aqueja a las empresas de carpintería es no contar con lineamientos de gestión del talento humano, lo que deviene en la falta de aprovechamiento de uno de los factores determinantes del crecimiento empresarial, como lo es, el hecho de no tomar en consideración las capacidades, conocimientos ya sean a priori o científicos del personal que labora.

En la actualidad, en nuestro país los carpinteros son generadoras de empleo y en sus diferentes operaciones evidencian el trabajo arduo y continuo del personal (99.5% de las empresas formales del Perú son micro y pequeñas empresas. Ministerio de Producción); sin embargo, en el tema referido a la gestión del talento humano, al parecer no evidencian procesos adecuados para la incorporación de personal capacitado, responsable y con cualidades idóneas para cubrir las plazas.

En Cusco, la red de carpinteros MERCAMUEBLE, al parecer no se aplican lineamientos de gestión del talento humano o si se realiza se hace de forma inadecuada, como resultado de la falta de conocimiento del tema. Los conocimientos



con los que se cuentan generalmente son empíricos o a base de paradigmas. En este estudio, se puede observar que no se desarrollan adecuadamente procesos para incorporar a las personas, debido a que, no generan de forma correcta un reclutamiento de los posibles aspirantes para ocupar un puesto, en consecuencia, no pueden hacer la selección del personal adecuado.

Así mismo, en los procesos para colocar a las personas dentro de la empresa, se pudo observar la falta de orientación del nuevo personal por parte del contratante, por ello una distribución de funciones mala o inadecuada a la persona.

Para conservar al personal dentro de las empresas, al parecer no existen procesos para recompensar a las personas con remuneraciones e incentivos de acuerdo al cargo que ocupan y el trabajo que desarrollan, de este modo, tampoco brindan las prestaciones como son seguro social o CTS, o bonos económicos

En el crecimiento de las empresas, el proceso para desarrollar a las personas para aprovechar el talento humano, se observó que las capacitaciones son casi nulas o insuficientes, al parecer el personal es capacitado dentro de la empresa por el mismo personal que labora dentro de la empresa, con talleres tanto de acabados o pintura, ensamblado y/o procesado de la materia prima (madera) para generar una mejora al personal para que se desarrollen productivamente; sin embargo, al parecer esto no les permite realizar un desarrollo de carrera dentro de esta, para que puedan exteriorizar sus capacidades y de ese modo puedan estar en el puesto indicado. y de esta manera contribuir de forma productiva a la empresa.

Otro aspecto importante es el proceso para retener a las personas. el cual tiene que ver con la satisfacción laboral el cual involucra la comodidad y condiciones favorables que se le puede ofrecer al talento, y estos al parecer no se dan o se dan de una forma incorrecta, por otro lado, la motivación laboral dentro de la empresa no es



del todo buena, esto dependerá de la administración, reconociendo cómo motivar al talento, si es de forma económica o de forma emocional.

En cuanto, al proceso para monitorear a las personas, las empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE no muestra un sistemas de datos y/o banco de datos que les permita manejar información detallada del personal y si lo hacen es de forma manual teniendo datos en una libreta o agenda, sin embargo, se observa la falta de un sistema de información administrativa que permita que los gerentes y/o dueños de las micro y pequeñas empresas tengan la información para la toma de decisiones en cuanto al personal, capacitaciones, sueldos y/o control de asistencia.

De continuar en este rumbo, a las empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián les espera un futuro no muy alentador. Partiendo del hecho que, la mayoría de propietarios cuenta con 10 a más años de trabajo, lo que en la actualidad debió haberse reflejado en un crecimiento significativo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cómo es la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián Cusco 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

P1. ¿Cómo son los procesos para incorporar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián Cusco 2019?



P2. ¿Cómo son los procesos para colocar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián Cusco 2019?

P3. ¿Cómo son los procesos para recompensar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián Cusco 2019?

P4. ¿Cómo son los procesos para desarrollar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián Cusco 2019?

P5. ¿Cómo son los procesos para retener a las personas en la micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián, Cusco 2019?

P6. ¿Cómo son los procesos para monitorear a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián, Cusco 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Describir la Gestión del Talento Humano en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco. 2019.



1.3.2 Objetivos específicos

OE 1. Describir los procesos para incorporar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.

OE 2. Describir como son los procesos para colocar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.

OE 3 Describir como son los procesos para recompensar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.

OE 4. Describir como son los procesos para desarrollar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.

OE 5. Describir como son los procesos para retener a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.

OE 6. Describir como son los procesos para monitorear a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

La investigación tiene relevancia social porque describe la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCA MUEBLE del distrito de San Sebastián- Cusco, para proponer alternativas y/o propuestas para que realicen de forma adecuada los procesos



de incorporación de personal a la empresa, esto permitirá a los dueños fortalecer sus conocimientos y de forma directa al personal con el que cuentan, esto permitirá generar mejor manejo del personal teniéndolos en su puesto adecuado.

1.4.2. Implicancias prácticas

Las implicancias practicas del trabajo de investigación está dirigido a indicar y sugerir procesos que brinden mejoras en las micro y pequeñas empresas y que ayuden a los propietarios para la gestión del talento de sus colaboradores y las micro y pequeñas empresas logren un crecimiento y alcance de sus objetivos.

1.4.3. Valor teórico

La investigación tiene valor teórico por que fortalece las teorías con nuevos conceptos sobre la gestión del talento humano y los procesos que deben ser indispensables para su correcta aplicación en la empresa, cabe resaltar que los microempresarios reforzaran sus conocimientos empíricos con una base científica que nos garantice un proceso claro y eficiente. y no obstante servir de referente para otros microempresarios.

1.4.4. Utilidad metodológica

El trabajo de investigación nos permitio aportar una nueva herramienta para evaluar y medir la gestión del talento humano en MERCAMUEBLE y a su vez nos dará a conocer las posibles falencias en las que se incurre, no obstante, hacer las recomendaciones pertinentes, que serán el respaldados por los resultados de la investigación, que nos dará un valor científico.



1.4.5. Viabilidad o factibilidad

El trabajo de investigación debe ser viable y factible, y esta tesis lo fue porque, se cuenta con los recursos necesarios y el apoyo de las empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE que estuvieron prestos a su colaboración, así también con el conocimiento para recaudar los datos para poder interpretarlos y así ofrecer un trabajo de investigación que pueda servir de referente para futuras investigaciones.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

La investigación de Gestión del Talento Humano en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián de la ciudad del CUSCO se llevó a cabo en el segundo semestre del año 2019.

1.5.2. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en el área geográfica del centro comercial MERCAMUEBLE que está ubicado en la av. la cultura 1351 segundo paradero del Distrito de San Sebastián, Provincia Cusco, Región del Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual

Se utilizo textos de la especialidad de Gestión del Talento Humano y capital humano, para que estos permitan un amplio desarrollo conceptual de la variable de estudio



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Antecedente 1:

Según (Lol, 2013). En la tesis titulada, “Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu”, del autor. Edy Renato de León Lol. Tesis para optar el grado académico de Licenciado Administración. Ciudad de Retalhuleu- Guatemala: Universidad Rafael Landívar. quien concluye que:

Se determina que la eficacia de gestión del talento humano en las PYMES del área urbana de Retalhuleu, es admisible, por los porcentajes encontrados en cada uno de los ítems, ya que muchos de ellos no cuentan con un área específico que se encargue de la gestión antes mencionada.

Se determina que las PYMES del área urbana de Retalhuleu, en sus distintas líneas de funcionamiento, tienen establecidas normas y procedimientos en un 46% y otro 54% no lo hacen. Es de resaltar que, en un alto porcentaje, se utilizan procesos no técnicos en la dotación de personal.

Se determina que las PYMES del área urbana de Retalhuleu que el 52% de las PYMES tienen establecido procesos orientados al aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias, tales como capacitaciones al empleado periódicamente,



condiciones laborales óptimas para mejor desenvolvimiento dentro de la empresa. Sin embargo, existe un 48% de las empresas que no realiza este tipo de gestión.

Se determina que el 64% de las PYMES del área urbana de Retalhuleu tienen establecidos procesos y mecanismos que orientan a la motivación de los colaboradores en el aspecto laboral y personal, tales como retribución monetaria, tomando en cuenta el desarrollo de funciones y también procesos de reingeniería. Es importante señalar que, para estimular laboral y personalmente a los colaboradores, se emplean seguros de vida y viajes en un 4% respectivamente, Becas y seguros médicos en un 7% respectivamente, un 11% en vales de compra; comidas y otros no especificados el 15% y el 37% proporciona regalías y bonos, respectivamente.

Se determina que el 50% de las PYMES tienen establecidos procesos que orientan al aprovechamiento de actitudes, aptitudes y habilidades que posee el candidato al puesto de trabajo. Se denota que el otro 50% de las PYMES carece de esos procesos, por lo tanto; son instituciones que fácilmente pueden presentar problemas en sus líneas de funcionamiento ocasionados por la falta de información del personal.

Se determina que el 50% de las PYMES del área urbana de Retalhuleu poseen procesos que garantizan condiciones saludables a los colaboradores, destacándose la creación de espacios de confianza con la finalidad de acentuar en los valores de esfuerzo, responsabilidad, unión, libertad y respeto; y actividades que contribuyen a las relaciones interpersonales. En cuanto a las prestaciones laborales legales el 24%



de las PYMES proporciona indemnización a sus colaboradores, el 23% otorga aguinaldo, el 22% vacaciones el 18% finiquito laboral, y el 13% otorga Bono.

Antecedente 2:

Según (Recio, 2013) en la tesis titulada “Gestión del talento humano por competencias para una empresa de las artes gráficas”, del autor Verónica Beatriz Martínez Recio, Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración. Ciudad de Mexico-Mexico: Instituto Politécnico Nacional, quien concluye:

Como se planteó al inicio, el objetivo principal de esta tesis es encaminar a la empresa hacia la implantación de un Sistema de Gestión del Talento Humano por competencias, para dar cumplimiento a las recomendaciones que en materia de Recursos Humanos emite la Administración Pública Federal.

En este sentido, podemos aseverar que el objetivo se cumplió cabalmente, con el desarrollo de la propuesta contenida en el capítulo 3 donde, mediante el análisis del Manual organizacional, misión, visión, valores y demás documentos que contienen la filosofía y sentir de la empresa, se pudieron obtener los tres principales Diccionarios que forman la estructura medular de cualquier Sistema de Gestión del Talento Humano por competencias: El Diccionario de valores, el Diccionario de competencias cardinales y el Diccionario de competencias específicas y comportamientos.

Posteriormente, una vez definidas las competencias y establecidas sus respectivas mediciones a través de comportamientos observables;



se pudo diseñar una serie de instrumentos que permitirán llevar a cabo de forma objetiva los procesos de reclutamiento, capacitación y evaluación del desempeño; mismos que son pilares de las actividades que desarrolla el Área Recursos Humanos. Adicionalmente, permitirán planificar y desarrollar estrategias que propicien el crecimiento del trabajador mediante un Plan de Carrera o como posible candidato para la sucesión de una posición de mayor nivel jerárquico.

La mayor restricción que se presentó durante el desarrollo de esta tesis, fue la concerniente al manejo de los puestos por perfiles generales o “puestos tipo”; donde se engloba a los especialistas por el tipo de puesto que ocupa, sin considerar las necesidades o competencias departamentales que requiere su función, restándole así, la personalización y especialización al perfil del puesto. Sin embargo, en este momento, para la empresa es más funcional realizarlo de la manera antes señalada.

Por otro lado, este trabajo deja abiertas algunas líneas de investigación, como son: el desarrollo de planes de carrera y sucesión por competencias y el rubro de Administración de las compensaciones, entre otras.

Finalmente, es importante recordar que, en un mundo con cambios tan vertiginosos, las organizaciones requieren de elementos diferenciadores y bien cimentados para continuar en el mercado. En este caso, IEPSA se propone mirar hacia el factor humano, el desarrollo de sus capacidades y talentos como generador de esa ventaja competitiva.



Antecedente 3:

Según (Ubeda, 2016) en la tesis titulada “Gestión estratégica del Talento”, del autor María de los Angeles Bolet Ubeda. Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración. Cartagena-Colombia: Universidad Politécnica de Cartagena. Quien concluye:

Este trabajo es una toma de contacto con los elementos claves para el desarrollo de la gestión del talento y tras la elaboración del mismo, se concluye que, en épocas de crisis, incertidumbre y alta competitividad, como es la actual, y a la vista de las tendencias del siglo XXI, las personas son el motor de una empresa, entregan sus conocimientos, habilidades y destrezas, y sobre todo su tiempo, a la consecución de los objetivos propuestos para lograr el éxito empresarial. El talento intrínseco en ellas está siendo un factor decisivo, ya que sus cualidades sobresalientes son las que ayudan a sobrevivir a situaciones difíciles, donde saber afrontar y destacar en la resolución de los problemas a los que se enfrentan las empresas, las conducen al éxito y no al fracaso. No basta con disponer de buenas infraestructuras, tecnologías, maquinarias y recursos económicos, todo esto no proporciona unos resultados óptimos si no cuenta con un personal cualificado. El talento y la innovación han sustituido a los recursos económicos como factores esenciales, se debe admitir que todo desarrollo de actividad económica o procesos productivos dependen de los empleados, a los cuales es necesario darles prioridad y saber gestionar su desarrollo profesional, de esta manera podremos ser conscientes de los numerosos beneficios que reporta una eficaz GT,



beneficios intangibles pero que se verán reflejados en la cuenta de resultados.

La GT es un término novedoso y poco familiar, un reto difícil y a la vez atractivo, pero queda mucho por hacer. Las empresas deben ser dinámicas, la flexibilidad y adaptación a la frenética evolución de la sociedad y los mercados, son capacidades indispensables para adecuar su gestión de forma rápida y ágil para no quedar desfasados. En el futuro se deberá adoptar un enfoque global e implementarlo como una estrategia competitiva, donde los procesos, prácticas y capacidades que permiten su funcionamiento, queden articulados para ser aplicados eficazmente. La clave para la competitividad está en la GT, el talento se transforma en valor añadido para la organización.

Todo lo anterior no es únicamente tarea del área de RRHH, el cual no debe verse como un departamento aislado, sino como mediador o impulsor. Debe ser obligación de todos los miembros de la empresa, el integrar y llevar a cabo las buenas prácticas en todos los niveles, y tienen que ser desplegados por todos los responsables de equipos, que deben velar por el desarrollo y potenciación del personal a su cargo. Concluimos que falta concienciar a los directivos de los impactos estratégicos y beneficios que aporta el capital humano transformado en talento, y por tanto la urgente necesidad de gestionarlo como una inversión y no como un gasto.

Para alcanzar los objetivos de la empresa, las acciones dirigidas a la GT tienen que estar perfectamente alineadas con la estrategia empresarial, para ello se debe tener una visión clara y total



conocimiento de la organización, su misión, visión y valores, lo que nos lleva a la conclusión de la estrecha relación existente entre la GT y la Dirección Estratégica de la empresa. Consiste en planificar y desarrollar pautas destinadas a cumplir un objetivo claro, dotar a la empresa del talento necesario en todo momento, para obtener los resultados adecuados y de este modo alcanzar una posición clara de liderazgo demandada por la competitividad del entorno.

Será una ventaja competitiva para las empresas cuando estas apliquen todo lo planteado en el TFG, es decir, cuando se consiga atraer, desarrollar y retener a los empleados que sean considerados profesionales con talento, motivados, implicados y comprometidos. Además, podrá ser sostenida en el tiempo ya que la inversión realizada en ello se transforma en ahorro. Las prácticas expuestas en el TFG, además de muchas otras, deberían estar integradas en las dinámicas empresariales y que pasaran a ser una cuestión prioritaria para los directivos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Antecedente 1:

Según (Méndez, 2017) en la tesis titulada “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo”. del autor, Aurora Ydalida Del Castillo Méndez, Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración. Lima-Perú, Universidad Cesar Vallejo, quien concluye:

La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral de los



trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.77 representó una alta asociación entre las variables. Se aprobó la hipótesis planteada y esta relación. Por otro lado, los resultados de correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral indico que el

La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre el conocimiento con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.71 representó una alta asociación entre el conocimiento y la variable Desempeño Laboral. Se aprobó esta relación planteada y esta relación.

Se demuestra que Existe relación significativa entre las habilidades con el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.94 representó una alta asociación entre las habilidades y la variable Desempeño Laboral. Se aprobó esta relación planteada y esta relación.

Se demuestra que Existe relación significativa entre motivación con el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.85 representó una alta asociación entre la motivación y la variable Desempeño Laboral. Se aprobó esta relación planteada y esta relación.



Se demuestra que Existe relación significativa entre las actitudes con el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.44 representó una regular media asociación entre las actitudes y la variable Desempeño Laboral. Se aprobó esta relación planteada y esta relación.

Antecedente 2:

Según (Allccahuaman, 2015) en su tesis titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas”. del autor Kiember Inca Allccahuaman, Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración. Andahuaylas-Perú: Universidad Nacional José María Arguedas, que concluye:

La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo. La selección de personal y trabajo en equipo en



la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo.

La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo.

La capacitación de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo.

2.1.3. Antecedentes Locales

Antecedente 1:

Según (Quispe, 2017). En la tesis titulada “La Gestión del talento humano en la empresa CAYMAN ECOLODGE. E.I.R.L” del autor Evelyn Flor Muñiz Quispe. Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración. Madre de Dios-Perú: Universidad Andina del Cusco, concluye que:

Se ha determinado categóricamente que la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, desarrolla una inadecuada gestión del talento humano, como se observa en la media muestral que alcanza 81.57 puntos, indicando que existen serios



problemas referidos a que la empresa no está desarrollando gestiones relacionados a fortalecer los conocimientos, habilidad, juicio crítico y actitudes de los trabajadores, según el 92.9% de los encuestados.

En cuanto al desarrollo de los conocimientos, se evidencia la existencia de problemas, ya que mayoritariamente manifiestan que es muy inadecuado, observándose en la media muestral que alcanza una puntuación 20.64, es decir la empresa no está desarrollando actividades relacionadas a la capacitación y actualización del personal que les permita ampliar, aplicar y compartir sus conocimientos.

Por otro lado, el desarrollo de las habilidades es considerada como inadecuada para la mayoría de los encuestados, como se refleja en la media muestral que tiene una puntuación de 22.29, indicando que los trabajadores no están capacitados y tampoco facultados para tomar decisiones frente a situaciones problemáticas, así mismo la empresa no promueve el trabajo en equipo que permita compartir información y establecer relaciones interpersonales que favorezcan la comunicación efectiva entre los colaboradores y el gerente.

Según su propia percepción de los trabajadores, indican que su criterio profesional para tomar decisiones; considerando su juicio crítico es inadecuado, toda vez que la media muestral alcanza un 20.11 puntos, evidenciando que existen problemas referidos al acceso y claridad de información que alcanza la empresa para la toma de decisiones, y no se da oportunidad a que el trabajador aplique criterios y experiencias personales para dar solución a los problemas; enfocándose solo en cumplir sus funciones.



Finalmente se concluye que la actitud de los trabajadores, según los individuos encuestados es inadecuada, como se observa en la media muestral que llega 18.54 puntos; es decir, la empresa no se encamina a acciones a fin de que los trabajadores desarrollen una actitud emprendedora, creativa que les permita aportar con ideas y alternativas para el desarrollo organizacional.

Antecedente 2:

Según (Colca, 2018) En la tesis titulada “Gestión del talento humano en la sala de juegos pares y nones cusco - 2018”. Del autor, Yadir Pinto Colca. Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración. Cusco-Perú: Universidad Andina del Cusco. Que concluye:

Como resultado de la presente investigación referido a la gestión del talento humano en la sala de Juegos Pares y Nones Cusco, muestra un promedio de 3.25 lo que indica que la gestión del talento humano es regular, debido a que la colocación de personas no es la más adecuada o no se conoce de desarrollo de personas, y a la vez la gerencia no implementa acción de retención del personal, aplicando estrategias bien definidas que puedan obtener mayores logros en los objetivos al momento de la supervisión de sus colaboradores.

De acuerdo a la dimensión incorporar a las personas, la empresa Pares y Nones Cusco realiza de manera adecuado, con un nivel de 3.50, afirman que se realiza un reclutamiento correcto, tomando en cuenta el perfil del puesto y las fuentes de reclutamiento de acuerdo a las políticas de la empresa donde se califica una selección adecuada y estricta.



Con respecto a la colocación de las personas en la sala de juegos Pares y Nones Cusco presenta un nivel de 3.16, afirman que la empresa lo realiza de manera regular, donde prima las reglas y políticas para la colocación del personal, la empresa solo enfoca estrategias aplicadas según el puesto y cargos requeridos.

Con respecto a la práctica de la recompensa dentro de la gestión del talento humano en la sala de juegos Pares y Nones Cusco presenta un nivel de 3.73, donde los trabajadores están conformes con las recompensas catalogando adecuado, considerando una remuneración que lo consideran justa pese a los cambios constantes dentro de la empresa, catalogando de muy adecuado a las prestaciones y servicios que ofrece la empresa.

Con respecto al desarrollo personal en la gestión del talento humano en la sala de juegos Pares y Nones Cusco ha sido calificado como regular con un valor de 3.24, los trabajadores nos muestran de que esta empresa desarrolla eventualmente acciones de capacitación al personal, mientras que el desarrollo organizacional los trabajadores muestra que esta empresa tiene bien claro el desarrollo del personal mediante estrategias clásicas en el desarrollo en la organización teniendo como expectativa ascenso en cargos y otros afines.

Así mismo con respecto a la retención del personal la empresa Pares y Nones Cusco confirma que con un valor de 3.09, los trabajadores aceptan de manera regular a las complicaciones que presentan en las relaciones de coordinación entre trabajadores, es en cuanto a la higiene



y seguridad donde se evidencian que no aplican acciones de políticas de seguridad para garantizar la salud laboral de sus trabajadores.

De igual forma la empresa Pares y Nones Cusco trabaja de manera cuidadosa referente a la supervisión del personal, pero la forma de supervisión no lo favorece en la satisfacción de los trabajadores ya que con un valor de 2.82, aceptan de manera regular a la supervisión que está en base a las estadísticas y bases de datos que la empresa maneja con criterio muy técnico.

2.2. Bases legales (según corresponda)

- LEY N° 30056 la de la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial
- Decreto legislativo 28015, que aprueba la ley de la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y el acceso al empleo decente. (SUNAT, Ley de la micro y pequeña empresa, s.f.)
- RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°085-2013-TR-Aprueban el sistema simplificado de registros del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.(SUNAFIL, 2013)

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Gestión del talento humano

Es “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño” (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)



Según (Vallejos Chavez, 2016) En las organizaciones, la pérdida de capital, equipos, maquinarias tiene solución como la cobertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo para recuperar esos recursos en caso de daño o pérdida; pero, cuando existe la fuga del talento humano, estas vías de solución no son posibles de adoptar, ya que compensar la pérdida de un capital humano realmente requiere de esfuerzo y dinero.

La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos. Las empresas necesitan aprender a:

- Desprenderse del temor que produce lo desconocido.
- Romper paradigmas y empezar por el cambio interiormente.
- Innovar constantemente.
- Comprender la realidad y enfrentar el futuro.
- Entender el negocio, la misión, la visión de la empresa.

Según (Perez, 2017) La crisis económica ha tenido un impacto devastador en muchas de las teorías y prácticas de dirección de personas. Si revisamos qué ha ocurrido con determinados planteamientos previos a la crisis y los comparamos con lo que en realidad ha venido ocurriendo en muchas empresas durante los últimos años, sin mucha dificultad podremos descubrir que las declaraciones bienintencionadas de muchas compañías en relación con su gestión de las personas, así como los sistemas de dirección, que, supuestamente, buscaban el desarrollo de las personas y su bienestar, y los



enfoques antropológicos, basados en un cierto "buenismo" que sustentaban esos sistemas, han sido arrasadas en muchas organizaciones, que han vuelto a planteamientos pura y estrictamente "tayloristas".

A pesar de todo, sigue habiendo empresas que han sorteado la crisis y que incluso han salido de ella reforzadas no solo en su negocio, sino, sobre todo, en su modelo de gestión de personas. Estas organizaciones han sido capaces de desarrollar un modelo organizativo que ha enfocado de modo diferente la gestión de las personas, sus necesidades e intereses, fortaleciendo a la vez su modelo de negocio. Y muchas de estas experiencias se han producido en pymes que, sin grandes sofisticaciones y sin ninguna ambición de formalizar un modelo nuevo, han generado uno de modo natural, integrando las distintas dinámicas que la realidad generaba. En definitiva, han sido capaces de desarrollar nuevas formas de dirección que, de algún modo, anticipan tendencias que poco a poco se van imponiendo y concretando con carácter general.

Los procesos que señala Idalberto Chiavenato para la gestión del talento humano son; “procesos para incorporar a las personas, procesos para colocar a las personas, procesos para recompensar a las personas, procesos para desarrollar a las personas, procesos para retener a las personas, procesos para monitorear a las personas”. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)

2.3.1.1. *Procesos para incorporar a las personas*

Es la puerta de entrada que solo se abre para los candidatos que tienen características y competencias personales que se ajustan a las que predominan en ella. Las organizaciones cuentan con métodos de filtración, que codifican las características deseables e importantes



para alcanzar sus objetivos y su cultura interna, y de ahí escogen a aquellas personas que reúnen en gran medida. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)

A. Reclutamiento del personal.

Según (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009), el reclutamiento es el papel de divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que desea. Por medio del reclutamiento, la organización-que forma parte de trabajo- envía una señal de oportunidades de empleo a determinados candidatos que forman parte del mercado de RH. El reclutamiento funciona como un puente entre el mercado de trabajo y el mercado de RH. (pág. 106)

El reclutamiento puede definirse como un conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización(Rodríguez, 2008)

a) Reclutamiento Interno

En este caso, según (Rodríguez, 2008) se trata de dar a conocer las vacantes de empleo a los propios empleados, de manera que puedan acceder a estos puestos a través de traslados o promociones dentro de la misma empresa. Debe ser, en principio, el proceso que utilizemos por defecto. Sus ventajas son varias, entre las que podemos citar su economía, tanto en tiempo como en dinero. El hecho de buscar candidatos



entre los propios trabajadores acorta de forma considerable el esfuerzo necesario para hacer llegar a los potenciales interesados nuestra intención de cubrir un puesto de trabajo. Además, el candidato seleccionado tendrá un mayor conocimiento sobre la empresa, su cultura, sus normas (formales e informales), lo cual repercutirá en unos tiempos de inducción y adaptación menores frente a la incorporación de personas externas a la empresa. Con el reclutamiento interno, además, la organización aprovechará las distintas acciones formativas realizadas con sus trabajadores, optimizando la inversión realizada con tal fin. Pero, sobre todo, el reclutamiento interno tiene efectos positivos sobre la motivación de los trabajadores, mejorando el clima general del grupo, viendo los trabajadores reconocida su fidelidad y esfuerzo, así como la existencia de líneas de promoción y desarrollo dentro de la organización.

b) Reclutamiento externo

Según (Rodríguez, 2008) Es la acción, quizá la más conocida, a la que recurrimos para buscar candidatos externos a la empresa (bien personas desempleadas, bien trabajadores en activo de otras empresas). El objetivo, es dar a conocer al mercado laboral las necesidades de empleo de la organización.

B. Selección del personal.

La selección de personal funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas



que cuentan con las características deseadas (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)

Explica (Caparrós, 2017) “La selección avanza hacia la identificación de perfiles profesionales que encajen en formación y experiencia con el puesto que hay que cubrir, pero también, y sobre todo, con la cultura corporativa y las necesidades a medio y largo plazo de la organización y para ello utilizamos nuevas técnicas y herramientas”.

En el escenario actual conviven por tanto las técnicas más tradicionales de selección con otras que se han ido renovando o incorporando, algunas de las cuales se recogen a continuación:

- a) Búsqueda en redes sociales profesionales: incluso cuando se reciben miles de inscripciones a una oferta de empleo, puede que no se encuentre al candidato ideal. En estos casos, los reclutadores realizan búsquedas activas en herramientas accesibles 24/7. Así, aunque una persona no muestre su disponibilidad para cambiar de empleo, si su perfil encaja con el puesto ofertado, los seleccionadores tratarán de contactar con él/ella para que forme parte del proceso. Es además cada vez más frecuente encontrar perfiles antes de hacer pública la vacante.
- b) Pruebas individuales, dinámicas grupales y gamificación: uno de los complementos habituales en ciertos procesos es realizar una prueba a través de la cual los candidatos deben demostrar que saben hacer lo que dicen que saben hacer. Hasta la fecha, las dinámicas de grupo para la detección de habilidades, o pruebas



individuales para la resolución de situaciones dadas han sido puestas en práctica por reclutadores.

- c) Gamificación: que no es más que aplicar mecánicas de juego a escenarios profesionales con el objetivo, por ejemplo, de encontrar capacidades y habilidades encubiertas que de otro modo no se pudieran conocer de un candidato.

2.3.1.2. *Procesos para colocar a las personas*

Para ello las organizaciones diseñan su estructura formal, definen órganos y puestos y preestablecen con mayor o menor número de reglas, los requisitos necesarios y las atribuciones que otorgan a sus miembros.(Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)

Según (Mexico, 2017) Dicha etapa o proceso tiene el propósito de ofrecer información a los nuevos empleados sobre las normas y la cultura organizacional de la empresa, con el fin de que puedan integrarse de forma efectiva al trabajo. Dicha etapa o proceso tiene el propósito de ofrecer información a los nuevos empleados sobre las normas y la cultura organizacional de la empresa, con el fin de que puedan integrarse de forma efectiva al trabajo. Es importante señalar que las empresas que tienen un programa de inducción, logran motivar e involucrar a los empleados de nuevo ingreso para que éstos permanezcan en la organización.

A. Orientación.

Según la (Mexico, 2017) La orientación es la actividad de recursos humanos que se ocupa de introducir a los nuevos



empleados en la organización, en los contenidos de su puesto y presentarles a otras personas con las que trabajarán

B. Distribución de funciones.

Según (Rivera, 2013) Ninguno puede ejercer autoridad si no le ha sido otorgada y cuando uno la tiene hay que saber qué hacer con ella, pues tendremos el derecho de dar órdenes y de exigir obediencia a nuestros subordinados siempre y cuando el poder de dar órdenes lo hayamos ganado de manera legítima con base en esfuerzo, dedicación, inteligencia, experiencia y mucha capacidad entre otras cualidades que debe tener la gente que ejerce autoridad dentro de alguna organización

2.3.1.3. *Procesos para recompensar a las personas.*

Constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)

Según (Vallejos Chavez, 2016) Cada colaborador invierte su trabajo, dedicación, esfuerzo personal, conocimientos y habilidades a cambio recibe una retribución conveniente: la remuneración; esta tiene tres componentes fundamentales: remuneración básica, incentivos salariales y prestaciones.



Remuneración total		
Remuneración básica	Incentivos salariales	Prestaciones o remuneraciones indirectas
Salario mensual	Bonos	Seguro de vida, salud, etc.
Salario por hora	Participación en los resultados, como recompensa por sus resultados, etc	Comida subsidiada, transporte, etc

Tabla 1 Componentes principales de la remuneración
Fuente (Vallejos Chavez, 2016)

A. Remuneraciones

Según (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009) como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés de invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente. A las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos. De aquí se deriva el concepto de remuneración total. La remuneración total.



Salario por unidad de tiempo	Salario por resultados	Salario por tarea
Es el pago por una cantidad de tiempo que la persona está en disposición de la empresa. Puede ser por hora, semana, quincena, mes. Se paga por hora o mes.	Es la cantidad o el número de platos, piezas, obras que produce la persona. Es un sistema de incentivos como: comisiones y porcentajes, premios de producción, gratificaciones de productividad alcanzada en los negocios realizados.	Es la fusión de los dos tipos anteriores. Las personas están sujetas a una jornada de trabajo y al mismo tiempo a una cantidad de piezas que producen.

Tabla 2 Tipos de salario
Fuente (Vallejos Chavez, 2016)

B. incentivos.

“es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción” (Palencia, 2018, pág. 01)

C. Prestaciones.

Según (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009) la remuneración no solo pretende recompensar a los empleados por su trabajo y esfuerzo sino también hacer que su vida sea más fácil y agradable. Una de las maneras de facilitar la vida a los empleados es ofrecerles prestaciones y servicios que, no tenerlas tendrían que comprar en el mercado con el salario que reciben las prestaciones y los servicios a los empleados son formas indirectas



a la remuneración total. El salario que se paga por el puesto ocupado presenta solo una fracción del paquete de recompensas que las organizaciones ofrecen a su personal. Una parte considerable de la remuneración adopta la forma de las prestaciones y los servicios sociales que proporcionan a los empleados. Además, las prestaciones y los servicios que la organización brinda a sus empleados influyen enormemente en la calidad de vida en la organización, Las prestaciones son pagos económicos indirectos que se ofrecen a los trabajadores e incluyen la salud y la seguridad, las vacaciones, las pensiones, las becas para educación, los descuentos en productos de la compañía, etcétera.

D. Servicios.

” Son todas aquellas actividades costeadas por la empresa que proporcionan una ayuda o beneficio de índole material o social a los empleados”. (Hero, 2019, pág. 01)

2.3.1.4. *Proceso para desarrollar a las personas*

Los procesos de desarrollo de las personas tienen una estrecha relación con la educación. Educar (del latín “educare”) significa extraer, llevar, arrancar. En otros términos. Representa la necesidad que tiene el ser humano de llevar de adentro hacia fuera sus potenciales internos. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)

Según (Vallejos Chavez, 2016) El desarrollo de las personas tiene relación directa con la educación. Educar, del latín educare, significa ‘extraer, llevar y arrancar’. Los modelos de formación, capacitación,



educación entrenamiento y desarrollo deben garantizar las posibilidades de realizar todo aquello que el hombre puede ser, en razón a sus propios potenciales, sean estos innatos o adquiridos.

A. Capacitación y desarrollo de las personas.

Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así, la capacitación de una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio.

Según (Vallejos Chavez, 2016) nos indica que existen varias técnicas de capacitación como son:

- a. Lecturas: la persona adopta una actitud pasiva.
- b. Instrucción programada: sin la presencia de un instructor.
- c. Capacitación en clase: entrenamiento fuera del local de trabajo, intervenga un instructor.
- d. Capacitación por computadora: con el uso de las TIC y la ayuda multimedia (moodle).
- e. E- learning: también se conoce como web based training (WBT). entrega una gran variedad de soluciones y aumenta el desempeño mediante el aprendizaje electrónico para la productividad y la innovación (virtual).



B. Desarrollo de las carreras.

Según (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009) uno de los aspectos más importantes de la administración moderna de personal es procurar el desarrollo mutuo y continuo de las organizaciones y las personas. La legitimidad del área tiene estrecha ligazón con su capacidad para desarrollar a las personas, que es la única forma de superar los obstáculos que se presentan para el futuro de las organizaciones y para que siempre estén actualizadas y sean variables.

Según (Vallejos Chavez, 2016) El desarrollo de personas tiene estrecha relación con el desarrollo de la carrera. La carrera es la sucesión o secuencia de puestos que una persona ocupa a lo largo de su vida profesional. La carrera es el desarrollo profesional gradual, la ocupación de puestos cada vez más altos y complejos, ya que los trabajadores desean siempre ocupar puestos más altos. El desarrollo de las personas se da en organizaciones que integran a sus procesos programas para administrar personas, evaluar su desempeño, capacitación, desarrollo y planificación de administrar personas.

2.3.1.5. Proceso para retener a las personas

Como indica (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009) La retención de las personas exige poner atención especial a un conjunto de cuestiones, entre las cuales sobre salen los estilos administrativos, las relaciones con los empleados y los programas de higiene y



seguridad en el trabajo que aseguran la calidad de vida dentro de la organización.

Según (Luis, 2016) cita a Barragán, Castillo & Guerra (2009) plantean que las grandes empresas son cada vez más conscientes de que retener a los empleados implica la misma atención que pueden requerir las áreas de venta y mercadeo, entendiendo que sus empleados deben estar satisfechos para desempeñarse de manera productiva, eficiente y orientada al cliente, impactando de forma directa los resultados operativos, ya que esto es un factor crucial para que tanto la misión, como la visión de una organización pueda llevarse a cabo.

Según (Luis, 2016) Es importante reconocer, igualmente, que la mayoría de estas pequeñas empresas son microempresas o empresas familiares, que en su mayoría cuentan con finanzas insuficientes y personal poco capacitado para implementar un programa de retención. Pero cabe anotar que, en este caso, las pequeñas empresas, también conocidas como pymes, tienen ciertos distintivos que las hacen diferentes a las grandes empresas. Por ejemplo, tienden a ser más emprendedoras, soñadoras con intereses culturales muy arraigados y eso las lleva a ser motivadoras, para que los empleados se puedan quedar.

Según (Luis, 2016) expresa que. Es por eso que Barragán, Castillo & Guerra (2009) plantea que un empleado motivado, con disposición de trabajar, con adecuados intereses de responder a las responsabilidades laborales, está menos interesado en dejar la



empresa, porque su estancia en la compañía será más segura. Según estos mismos autores:

A. Satisfacción laboral.

Según (Gerenciales, 2018) expresa que la satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005), existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos (Brief y Weiss, 2002). En efecto, y mientras que algunos autores como Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss (2002), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo. Desde una óptica más integrada, otros referentes, como Brief (1998), consideran que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo. Como sostienen Thompson y Phua (2012), una manera de abordar este interrogante consiste en pensar a la satisfacción laboral en términos de dos categorías conceptualmente distintas. Por un lado, se encuentra la satisfacción laboral cognitiva (cognitive job satisfaction), la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un standard cognitivo (Moorman, 1993). Por el otro, está la llamada satisfacción laboral afectiva (affective job satisfaction), la cual constituye un constructo



unidimensional y es representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo.

B. Motivación laboral.

Diariamente, los seres humanos experimentan crean miles de necesidades, las cuales vienen a ser ausencia o falta de elementos materiales o necesidades interiores que desean satisfacer. Es de esta forma como la motivación se convierte en un elemento idóneo para suplir esas necesidades. De tal manera que cuando un empleado logra sentirse motivado en su trabajo, éste logrará un mejor desempeño y desarrollará un sentido de pertenencia dentro de la empresa.

Según (Educativo, 2018) menciona que Maslow (1964), clasificó la motivación humana orientándola hacia una perspectiva intrínseca inherente al individuo, jerarquizando estas necesidades en dos categorías: Categoría necesidades primarias, en las que clasifica dos niveles; el primer nivel: necesidades fisiológicas tales como: alimentación, sueño y reposo, abrigo o deseo sexual; y el segundo nivel: necesidades de seguridad en las que se busca proteger contra amenaza o peligro; denominándolas necesidades básicas que vienen a garantizar la supervivencia y seguridad del individuo. Y la categoría necesidades secundarias: clasificadas en tres niveles, el primer nivel: necesidades sociales se encuentran ligadas a la forma de actuar del individuo en sociedad, donde se involucran el afecto, la aceptación, la participación, la amistad y el amor; el segundo nivel: las necesidades de autoestima, es la



valoración que el propio individuo realiza de sí mismo. Y en el tercer nivel: las necesidades de autorrealización: en las que se conduce al individuo a desarrollar su máximo potencial y a superarse como seres humanos.

2.3.1.6. *Procesos para monitorear a las personas*

Según (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009) La palabra supervisar adquiere un significado especial en esta parte, que seguir, acompañar, orientar y mantener el comportamiento de las personas dentro de determinados límites de variación. Preferimos la palabra supervisar en lugar de controlar porque evita el significado de la fiscalización externa y de la sujeción estricta a reglas y reglamentos impuestos.

Según (Vallejos Chavez, 2016) Supervisar es seguir, acompañar, orientar, mantener y controlar el cumplimiento de las reglas y reglamentos impuestos en la organización. Es dar seguimiento a las operaciones y actividades a efecto de garantizar que los planes y objetivos de la organización sean ejecutados.

A. Banco de datos.

El soporte de todo el sistema de informaciones es la base de datos, que funciona como un sistema de almacenamiento y acumulación de datos debidamente codificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información. Los datos son los elementos que sirven de base para formar juicios o para la resolución de problemas. Un dato es un índice o registro. En sí mismos, los datos tienen poco valor. No obstante, cuando se les



clasifica, almacena y relaciona, permiten obtener información. Así, los datos aislados no son significativos y no constituyen información. Los datos exigen de su procesamiento (clasificación, almacenamiento y vinculación) para que adquieran significado y, por consiguiente, para informar. La información tiene significado e intención, aspectos fundamentales que la diferencian del dato simple

Según (Vallejos Chavez, 2016) Indica que, Todas las personas que trabajan en una organización deben hacerse dos preguntas fundamentales:

- ¿Qué información necesito para mi trabajo, de quién, ¿cuándo y cómo la necesito?
- ¿Qué información debo proporcionar a otros que necesiten mi información, de qué forma y cuándo?

B. Sistema de información administrativa.

Según (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009) las teorías de las decisiones, la organización es una serie estructurada de redes de información que ligan las necesidades de información de cada proceso de las fuentes de datos. Dentro de cada organización existen varios sistemas de información. Los bancos de datos constituyen el sostén básico de los sistemas de información. En tiempos modernos, el concepto de sistema de información tiene estrecha relación con la tecnología de la información e implica necesariamente hardware y software. Ósea la presencia de la computadora o de una red de



microcomputadoras, además de programas específicos para procesar datos e informaciones. Así, existen dos tipos de sistemas de información en cuanto al tipo de procesamiento: el sistema centralizado en mainframe y el sistema de descentralizado en redes integradas de computadores. La tendencia es hacia la distribución de redes locales que preservan la independencia de cada unidad organizacional y están vinculadas con la red corporativa de la organización para asegurar el acceso a grandes volúmenes de datos.

2.4. Marco Institucional.

2.4.1. Datos generales

Nombre: Asociación, RED de carpinteros MERCAMUEBLE.

Ubicación: Av. La cultura 1351, segundo paradero de San Sebastián – Cusco.

Rubro o actividad: Fabricantes de muebles en madera y Melamina.

Representante: Juan Tacar Vilca. Presidente

Número de Socios: 40 Socios.

2.4.2. Reseña de la empresa.

La asociación de empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE se inició en el año 2007 con la iniciativa de unos amigos para poder promocionar sus productos mediante ferias. Con el pasar del tiempo se sumaron más amigos y poco a poco creció, en el 2008 se formalizó el grupo de amigos y colegas de trabajo como “RED de carpinteros MERCAMUEBLE” inicialmente con 25 socios, cada uno con independencia financiera y productiva como empresario. En el 2009 la asociación encontró



un lugar donde vender permanentemente que es el lugar actual en el que se encuentra, desde ese momento se sumaron más socios, hasta la actualidad son 40 empresas que forman la “RED de carpinteros MERCAMUEBLE” los cuales fabrican y comercializan su producción a base de madera y melamina.

2.4.3. Misión.

Ser la asociación en brindar confort, ofreciendo mobiliario y diseño de interiores con muebles de excelente calidad, con insumos de primera, fortaleciendo el talento del personal, garantizando la entrega de manera oportuna y generar confianza para nuestros clientes.

2.4.4. Visión.

Ser la asociación líder en la región, ofreciendo muebles de calidad he innovación, fortaleciendo el talento humano y mejorando las capacidades del personal, ser reconocida como una asociación que brinda calidad, diseños únicos y ergonómicos.

2.5. Marco conceptual

2.5.1. Micro y pequeñas empresas

Según (Tributaria, 2013) La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes

2.5.2. Gestión

."La necesidad de gestionarse uno mismo está creando una revolución en las relaciones humanas." (Drucker, 2005, pág. 01)



2.5.3. RED.

Organización formada por un conjunto de establecimientos de un mismo ramo, y en ocasiones bajo una misma dirección, que se distribuyen por varios lugares de una localidad o zona geográfica para prestar un servicio (Porto, 2016)

2.5.4. Compensación por tiempo de servicio.

La compensación por tiempo de servicios (CTS) es un beneficio social de larga data. La Ley N° 4916 reguló una indemnización por tiempo de servicios ante el despido del empleador, que iba desde los dos hasta los 12 sueldos según su antigüedad en el empleo.(Rosas, 2019)

2.5.5. Equipo de protección personal

Son dispositivos, materiales e indumentaria personal destinados a cada trabajador para protegerlo de uno o varios riesgos presentes en el trabajo y que puedan amenazar su seguridad y salud. Los EPP son una alternativa temporal y complementaria a las medidas preventivas de carácter colectivo.(Republica, 2011)

2.5.6. Materiales directos.

Comprende a la materia prima directa que va a formar parte integral del producto y además se puede cuantificar y valorar fácilmente con él mismo. Ejemplo: la madera.

2.5.7. Carpintero.

La noción de carpintería alude a la actividad, la obra y el lugar de trabajo de un carpintero. Los carpinteros, por su parte, son los individuos que se dedican a trabajar con madera. (Porto, 2016)

2.5.8. Ebanistería.



Se designa con el término de ebanistería al arte y al oficio de fabricar muebles a partir de maderas finas como es el caso del ébano, del cual a propósito tomó su denominación. (ABC, 2015)

2.5.9. Asociación.

Se llama asociación a la unión de varias personas o cosas para lograr un objetivo en común. (ABC, 2015)

2.5.10. Conocimiento.

Es el saber, es el resultado de aprender a aprender de forma continua

2.5.11. Habilidad.

Se trata de saber hacer. Es la aplicación del conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear, es innovar. Es transformar el conocimiento en resultado.

2.5.12. Destreza.

La destreza es la habilidad o arte con el cual se realiza una determinada cosa, trabajo o actividad y haciéndolo de manera correcta, satisfactoria, es decir, hacer algo con destreza implicará hacerlo y bien. (ABC, 2015)

2.5.13. Juicio.

Se trata de saber analizar la situación y el contexto, es tener el análisis crítico, juzgar los hechos, establecer un equilibrio y definir prioridades.

2.5.14. Actitud.

Se trata de saber hacer que ocurran las cosas. Actitud positiva y emprendedora, permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, dar valor agregado, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados, es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización.



2.5.15. Innovación por procesos.

Es la creación de nuevas maneras de hacer las cosas.

2.5.16. Innovación de productos.

Es la creación de productos y servicios nuevos y mejorados.

2.6. Variable(s)

2.6.1. Variable (s)

Gestión del talento humano



2.6.2. Conceptualización de la Variable(s)

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del Talento Humano: Es “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)	1.1. Procesos para incorporar a las personas: es la puerta de entrada que solo se abre para los candidatos que tienen características y competencias personales que se ajustan a las que predominan en ella. Las organizaciones cuentan con métodos de filtración, que codifican las características deseables e importantes para alcanzar sus objetivos y su cultura interna, y de ahí escogen a aquellas personas que reúnen en gran medida. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)	• Reclutamiento del personal • Selección del personal
	1.2. Procesos para colocar a las personas: para ello las organizaciones diseñan su estructura formal, definen órganos y puestos y preestablecen con mayor o menor número de reglas, los requisitos necesarios y las atribuciones que otorgan a sus miembros. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)	• Orientación • Distribución de funciones
	1.3. Procesos para recompensar a las personas: constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)	• Remuneraciones e incentivos • Prestaciones y servicios
	1.4. Procesos para desarrollar a las personas: los procesos de desarrollo de las personas tienen una estrecha relación con la educación. Educar (del latín “educare”) significa extraer, llevar, arrancar. En otros términos. Representa la necesidad que tiene el ser humano de llevar de adentro hacia fuera sus potenciales internos. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)	• Capacitación, • Desarrollo de las carreras
	1.5. Procesos para retener a las personas: la retención de las personas exige poner atención especial a un conjunto de	• satisfacción laboral • motivación laboral



	cuestiones, entre las cuales sobre salen los estilos administrativos, las relaciones con los empleados y los programas de higiene y seguridad en el trabajo que aseguran la calidad de vida dentro de la organización. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)	
	1.6. Procesos para monitorear a las personas: la palabra supervisar adquiere un significado especial en esta parte, que seguir, acompañar, orientar y mantener el comportamiento de las personas dentro de determinados límites de variación. Preferimos la palabra supervisar en lugar de controlar porque evita el significado de la fiscalización externa y de la sujeción estricta a reglas y reglamentos impuestos. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)	• Banco de datos • Sistema de información administrativa

Tabla 3 Conceptualización de la Variable , fuente, elaboración propia



2.6.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del Talento Humano.	1. Procesos para incorporar a las personas.	• Reclutamiento del personal • Selección del personal
	2. Procesos para colocar a las personas.	• Orientación • Distribución de funciones
	3. Procesos para recompensar a las personas.	• Remuneraciones e incentivos • Prestaciones y servicios
	4. Procesos para desarrollar a las personas.	• Capacitación, • Desarrollo de las carreras
	5. Procesos para retener a las personas.	• satisfacción laboral • motivación laboral
	6. Procesos para monitorear a las personas.	• Banco de datos • Sistema de información administrativa

Tabla 4 Operacionalización de variables, fuente , elaboración propia.



CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El actual estudio es de nivel básico, toda vez que resalta, registra, analiza e interpreta la realidad actual, su naturaleza, composición y los procesos de la variable de estudio.

La investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes a cerca de la realidad” (Carrasco Díaz, 2013, pág. 43).

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque que tiene la investigación es cuantitativo, en razón de que se mide los resultados de manera numérica, es decir se cuantifica y se valida los datos con la variable de estudio, para luego explicar, haciendo uso de la estadística y de los programas de cálculo, apoyados en cuadros estadísticos

La investigación que se realizara será de tipo cuantitativo que permitirá analizar los datos que se obtengan de forma relevante y se utilizara los instrumentos de datos. (Sampieri, 2014, pág. 126)

3.3. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental, ya que solo se observa la realidad de la variable en su contexto, sin modificar ni influir en un cambio que altere la realidad

“Diseños no Experimentales de investigación, son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian hechos y fenómenos de la



realidad después de su ocurrencia” (Carrasco Diaz, Metodología de la Investigación Científica, 2013, pág. 71).

3.4. Alcance de la investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo, puesto que se tomara datos de nuestra variable en su contexto sin la intervención o manipulación de esta, según (Cahuire, Endara, & Morante, 2015) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.”

3.5. Población y muestra de la investigación

La red de carpinteros MERCAMUEBLE. Está conformada por 40 micro y pequeños empresarios, cada uno de estos cuentan con sus respectivos sitios de venta.

3.5.1. Población

El trabajo de investigación está conformado por la población de las empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián. Que está conformado por 40 empresarios registrados en la SUNARP.

3.5.2. Muestra

Este trabajo de investigación tiene un muestreo no probabilístico ya que no se recurrirá a la utilización de la formula estadística para su determinación. Cabe resaltar que la muestra constituye a un grupo de 40 empresas que son el total de población de la red de carpinteros MERCAMUEBLE.



3.6. Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos

3.6.1. Técnica(s)

La investigación que se realizó, se utilizó la técnica de la encuesta, que será importante para obtener información.

3.6.2. Instrumento(s)

La herramienta que se utilizó fue un cuestionario, en el que las preguntas se plantearan en un mismo orden y debe expresar la validez, confiabilidad y objetividad de la investigación.

3.7. Procesamiento de datos

El procesamiento de datos será de valor considerable para el investigador, de esto, será los resultados y la interpretación que se tenga. los datos se ingresaron en el sistema SPSS. También la tabla de cálculo de Excel para nuestros cálculos y los gráficos, estos nos brindaron los resultados para su interpretación.

Según (Hernandez Sampieri F. C., 2014) una vez que los datos se han codificado, transferido a una matriz, guardado en un archivo y “limpiado” de errores, el investigador procede a analizarlos.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián Cusco -2019, se encuestó a 40 propietarios de las micro y pequeñas empresas, en el que se considera 27 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 5

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Gestión del talento humano	Procesos para incorporar a las personas	Reclutamiento del personal	1, 2, 3
		Selección del personal	4, 5
	Procesos para colocar a las personas	Orientar a las personas	6,7
		Distribución de funciones	8
	Procesos para recompensar a las personas	Remuneraciones e incentivos	9,10,11
		Prestaciones y servicios	12,13
	Procesos para desarrollar a las personas	Capacitación	14,15
		Desarrollo de las carreras	16,17
	Procesos para retener a las personas	Satisfacción laboral	18,19
		Motivación laboral	20,21
	Procesos para monitorear a las personas	Banco de datos	22,23,24
		Sistema de información administrativa	25,26,27

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.



Tabla 6

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Escala de medición	Baremación	Escala de Interpretación
Nunca	1,00 – 1,80	Muy malo
Casi nunca	1,81 – 2,60	Malo
A veces	2,61 – 3,40	Regular
Casi siempre	3,41 – 4,20	Bueno
siempre	4,21 – 5,00	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián Cusco -2019. Se utilizó la técnica estadística. “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.962	27



Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.962 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión del talento humano.

Para describir como son las dimensiones que miden la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco 2019., se describe las dimensiones de: Procesos para incorporar a las personas, procesos para colocar a las personas, Procesos para recompensar a las personas, Procesos para desarrollar a las personas, Procesos para retener a las personas y Procesos para monitorear a las personas.

Los resultados se presentan a continuación

4.2.1 Proceso para incorporar a las personas

El objetivo es Describir los procesos para incorporar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión procesos para incorporar a las personas

Tabla 8

Indicadores de la dimensión procesos para incorporar las personas.

	Reclutamiento del personal		Selección del personal	
	f	%	f	%
Muy malo	5	12.5%	15	37.5%
Malo	14	35.0%	20	50.0%
Regular	14	35.0%	2	5.0%
Bueno	4	10.0%	2	5.0%
Muy bueno	3	7.5%	1	2.5%
Total	40	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia

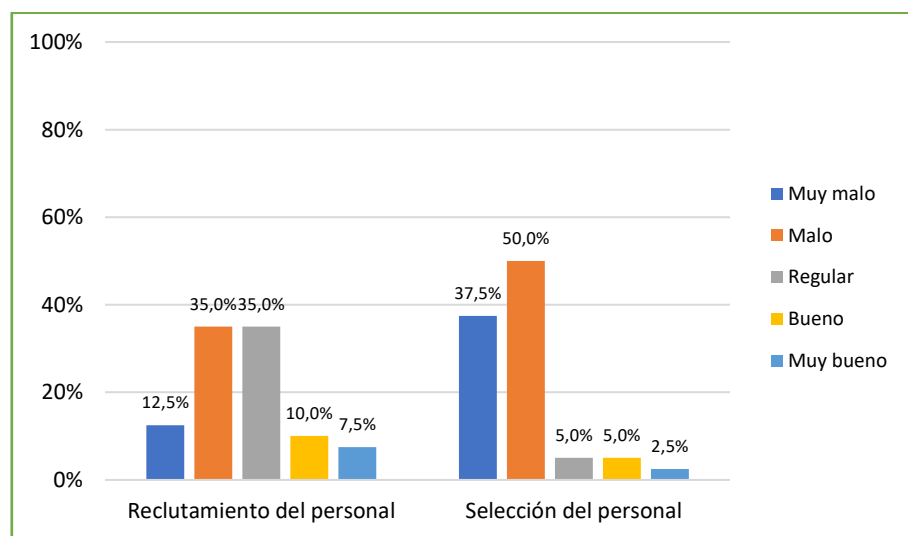


Figura 1: Indicadores de la dimensión procesos para incorporar a las personas

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como se muestra en la figura, el reclutamiento del personal en un 12.5% indica que es muy mala, un 35% indica que es mala, un 35% indica que es regular, un 10% indica que es buena y un 7.5% indica que es muy buena. Esto refleja que el reclutamiento del personal en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián no es óptima, ya que no envía señales de oportunidad de empleo a candidatos que forman parte del mercado laboral y no se forma el puente entre el mercado de trabajo y el mercado laboral.

Como se muestra en la figura, la selección del personal en un 37.5% indica que es muy mala, un 50% indica que es mala, un 5% indica que es regular, un 5% indica que es buena y un 2.5% indica que es muy buena. Esto refleja que la selección del personal en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián no es óptima, ya que no se genera un filtro que permita seleccionar a personal idóneo.



B) Resultados de la dimensión procesos para incorporar a las personas

Tabla 9

Procesos para incorporar a las personas

	f	%
Muy malo	10	25.0%
Malo	14	35.0%
Regular	12	30.0%
Bueno	2	5.0%
Muy bueno	2	5.0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

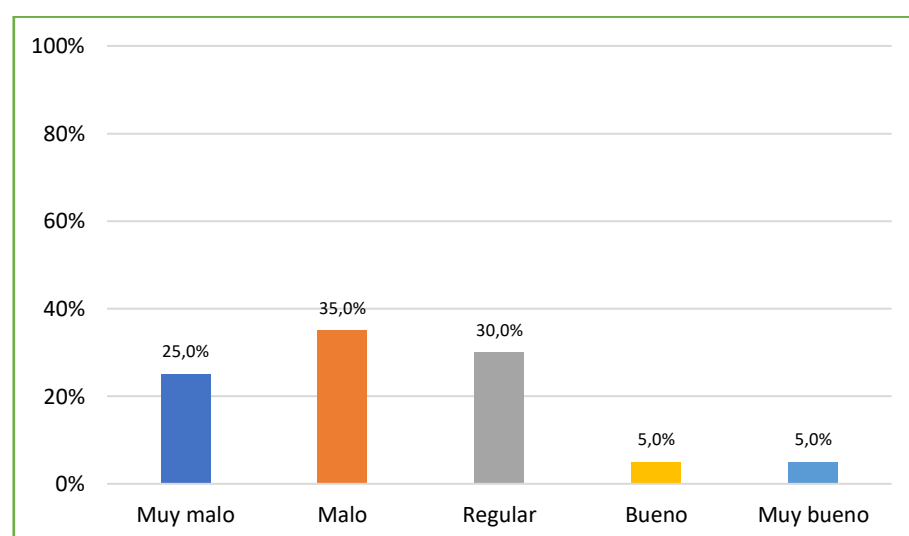


Figura 2: Procesos para incorporar a las personas

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

Del total de 40 encuestados considera el proceso para incorporar a las personas, en un 25% indica que es muy malo, un 35% indica que es malo, un 30% indica que es regular, un 5% indica que es bueno y un 5% indica que es muy bueno. Esto refleja que el proceso para incorporar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián no es óptima, puesto que al realizar este proceso no toman en



cuenta características y competencias personales que se ajusten a las que predominen para el trabajo requerido.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para incorporar a las personas

Tabla 10

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para incorporar a las personas

	Promedio	Interpretación
Reclutamiento del personal	2.73	Regular
Selección del personal	2.13	Malo
Procesos para incorporar a las personas	2.43	Malo

Fuente: Elaboración propia

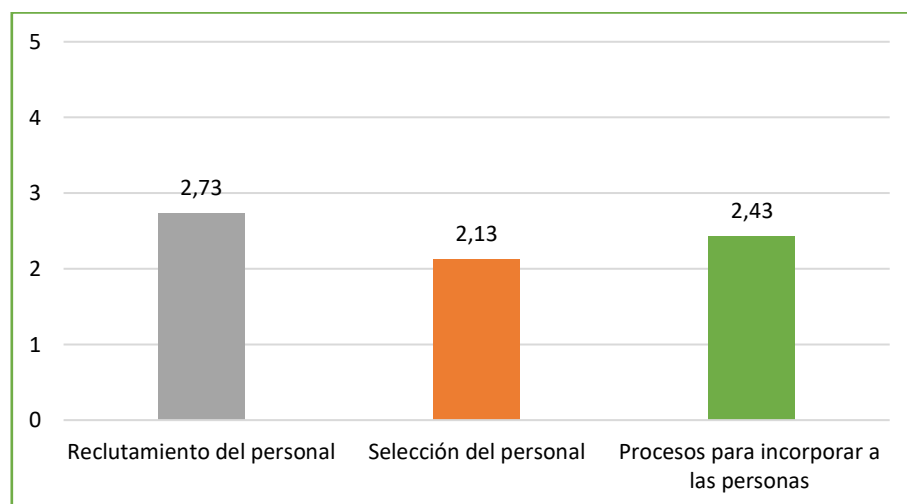


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para incorporar a las personas

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para incorporar a las personas, se observa que el proceso para incorporar a las personas tiene un promedio de 2.43, lo que indica que es malo, el



reclutamiento del personal tiene un promedio de 2.73, lo que indica que es regular, la selección de personal tiene un promedio de 2.13, lo que indica que es malo, el resultado muestra que para contar con nuevo personal no se sigue el procedimientos para atraer a un número suficiente de candidatos idóneos y no se realiza el filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas.

4.2.2 Procesos para colocar a las personas

El objetivo es describir como son los procesos para colocar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión procesos para colocar a las personas

Tabla 11

Indicadores de la dimensión procesos para colocar a las personas

	Orientar a las personas		Distribución de funciones	
	f	%	f	%
Muy malo	12	30.0%	3	7.5%
Malo	20	50.0%	4	10.0%
Regular	6	15.0%	18	45.0%
Bueno	1	2.5%	15	37.5%
Muy bueno	1	2.5%	3	7.5%
Total	40	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia

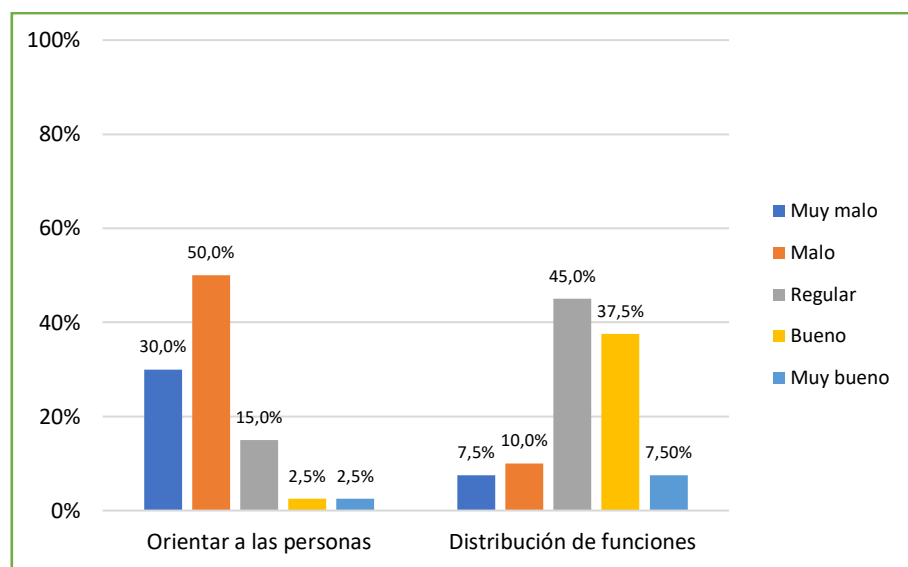


Figura 4: Indicadores de la dimensión procesos para colocar a las personas

Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como se muestra en la figura, se percibe que la orientación a las personas, en un 30% indica que es muy mala, un 50% indica que es mala, un 15% indica que es regular, un 2.5% indica que es buena y un 2.5% indica que es muy buena. Esto refleja que la orientación a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián no es óptima, ya que no se puede introducir a los nuevos empleados a la organización y presentar a sus compañeros de trabajo.

Como se muestra en la figura, se percibe que la distribución de funciones, en un 7.5% indica que es muy mala, un 10% indica que es mala, un 45% indica que es regular, un 37.5% indica que es buena y un 7.5% indica que es muy buena. Esto refleja que la distribución de funciones en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián es regular, y esto muestra que el personal tiene idea de la tarea a realizar dentro de la empresa.



B) Resultados de la dimensión procesos para colocar a las personas

Tabla 12

Procesos para colocar a las personas

	f	%
Muy malo	5	12.5%
Malo	8	20.0%
Regular	19	47.5%
Bueno	6	15.0%
Muy bueno	2	5.0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

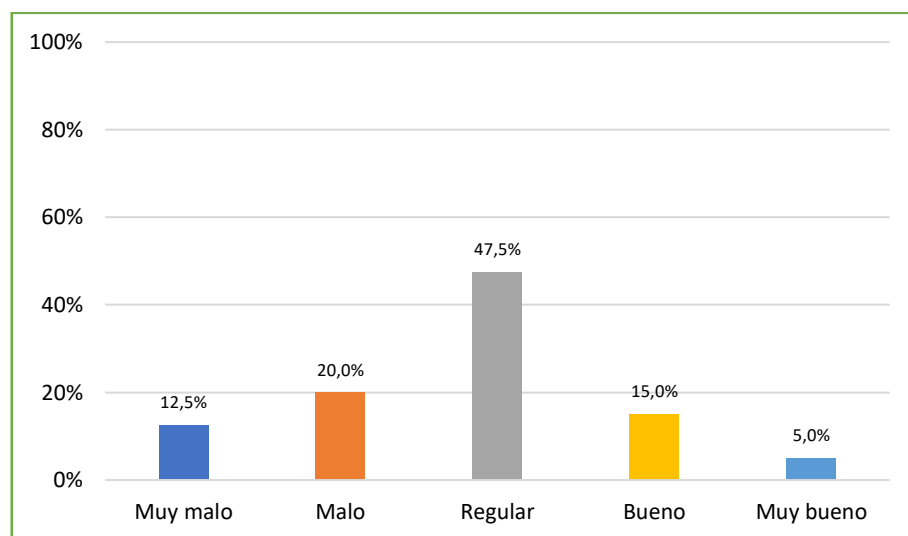


Figura 5: Procesos para colocar a las personas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Del total de 40 encuestados consideran que el proceso para colocar a las personas, en un 12.5% indica que es muy malo, un 20% indica que es malo, un 47.5% indica que es regular, un 15% indica que es bueno y un 5% indica que es muy bueno. Esto refleja que el proceso para colocar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de



san Sebastián es regular, puesto que el personal al momento de entrar a laborar tiene idea del trabajo a realizar y conoce el lugar para poder desenvolverse.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para colocar a las personas.

Tabla 13

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para colocar a las personas

	Promedio	Interpretación
Orientar a las personas	2.09	Malo
Distribución de funciones	3.27	Regular
Procesos para colocar a las personas	2.68	Regular

Fuente: Elaboración propia

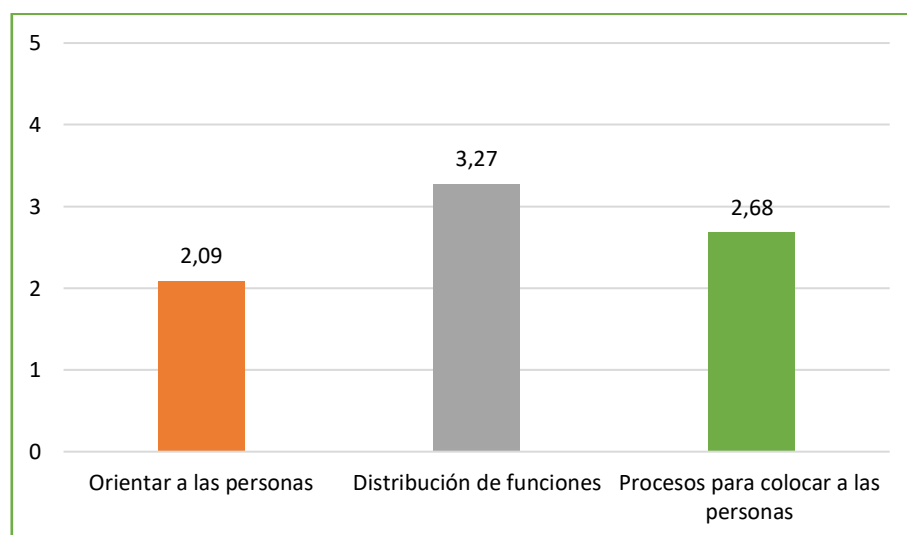


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para colocar a las personas

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para colocar a las personas, se observa que el proceso para colocar a las personas tiene un promedio de 2.68, lo que indica que es regular, la orientación a las personas tiene un promedio de 2.09, lo que indica que es malo, la distribución de funciones tiene un promedio de 3.27, lo que indica que es regular, el resultado muestra que para colocar a un nuevo personal se sigue el procedimientos de forma regular para guiar al personal y asignar las tareas que tiene que realizar.

4.2.3 Procesos para recompensar a las personas

El objetivo es describir como son los procesos para recompensar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión procesos para recompensar a las personas

Tabla 14

Indicadores de la dimensión procesos para recompensar a las personas

	Remuneraciones e incentivos		Prestaciones y servicios	
	f	%	f	%
Muy malo	1	2.5%	27	67.5%
Malo	13	32.5%	12	30.0%
Regular	20	50.0%	1	2.5%
Bueno	3	7.5%	0	0%
Muy bueno	3	7.5%	0	0%
Total	40	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia

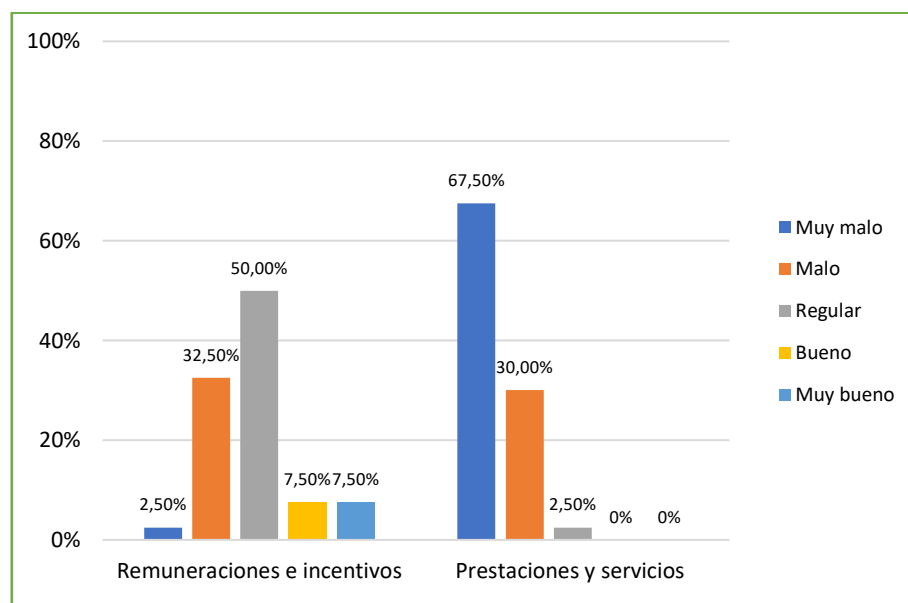


Figura 7: Indicadores de la dimensión procesos para recompensar las personas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como se muestra en la figura, de las remuneraciones e incentivos, en un 2.5% indica que es muy mala, un 32.5% indica que es mala, un 50% indica que es regular, un 7.5% indica que es buena y un 7.5% indica que es muy buena. Esto refleja que las remuneraciones e incentivos en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián es óptima, ya que más del 50% considera que paga sus remuneraciones de forma justa y oportuna

Como se muestra en la figura, las prestaciones y servicios, en un 67.5% indica que es muy mala, un 30% indica que es mala, un 2.5% indica que es regular, nadie indica que es buena ni muy buena. Esto refleja que las prestaciones y servicios en las micro y pequeñas empresas de la red de



carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián no es óptima, ya que no se toma en cuenta los beneficios sociales que deberían percibir

A) Resultados de la dimensión procesos para recompensar a las personas

Tabla 15

Procesos para recompensar a las personas

	f	%
Muy malo	5	12.5%
Malo	8	20.0%
Regular	19	47.5%
Bueno	6	15.0%
Muy bueno	2	5.0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

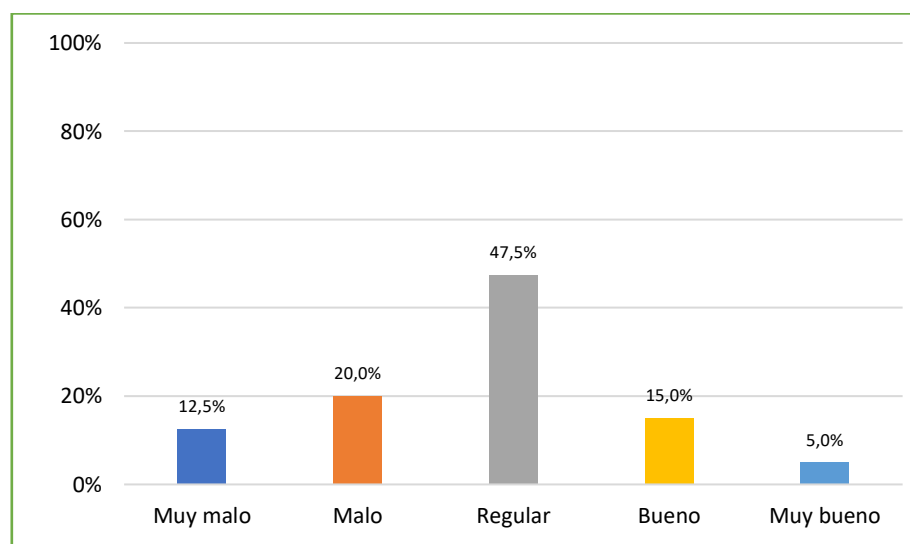


Figura 8: Procesos para recompensar a las personas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Del total de 40 encuestados considera el proceso para recompensar a las personas, en un 12.5% indica que es muy malo, un 20% indica que es malo,



un 47.5% indica que es regular, un 15% indica que es bueno y un 5% indica que es muy bueno. Esto refleja que el proceso para recompensar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián no es óptima, esto muestra que no es retribuido la dedicación, esfuerzo personal, conocimientos y habilidades.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para recompensar a las personas

Tabla 16

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para recompensar a las personas

	Promedio	Interpretación
Remuneraciones e incentivos	2.87	Regular
Prestaciones y servicios	1.53	Muy malo
Procesos para recompensar a las personas	2.20	Malo

Fuente: Elaboración propia

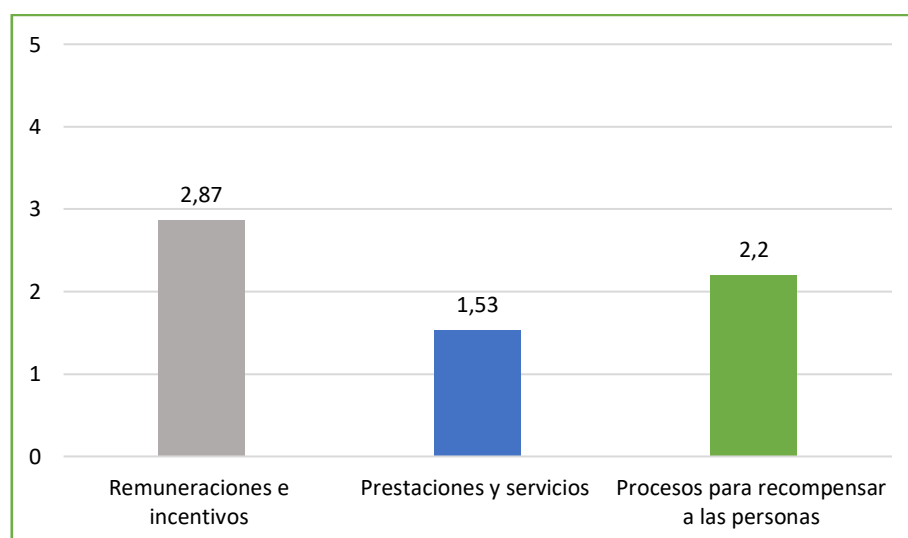


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para recompensar a las personas

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para recompensar a las personas, se observa que el proceso para recompensar a las personas tiene un promedio de 2.20, lo que indica que es malo, las remuneraciones e incentivos tiene un promedio de 2.87, lo que indica que es regular, las prestaciones y servicios tiene un promedio de 1.53, lo que indica que es muy malo, el resultado muestra que no se cuenta con lo fundamental para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización.

4.2.4 Procesos para desarrollar a las personas

El objetivo es describir como son los procesos para desarrollar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas

Tabla 17

Indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas

	Capacitación		Desarrollo de las carreras	
	f	%	f	%
Muy malo	9	22.5%	1	2.5%
Malo	17	42.5%	17	42.5%
Regular	8	20.0%	14	35.0%
Bueno	6	15.0%	8	20.0%
Muy bueno	9	22.5%	0	0.0%
Total	40	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia

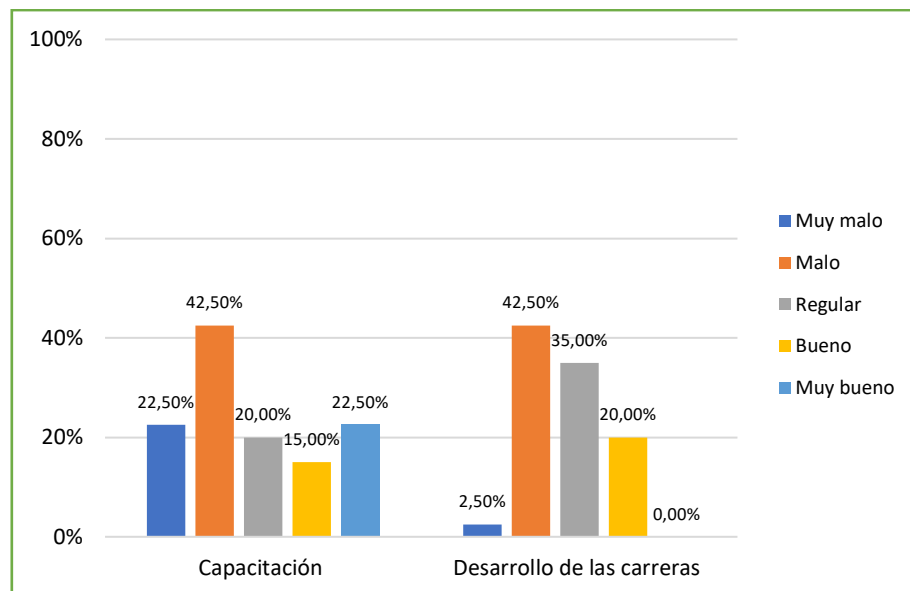


Figura 10: Indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como se muestra en la figura, la capacitación del personal en un 22.5% indica que es muy mala, un 42.5% indica que es mala, un 20% indica que es regular, un 15% indica que es buena y un 22.5% indica que es muy buena. Esto refleja que la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián no es óptima, puesto que las empresas no generan talleres que puedan mejorar las competencias de las personas para que puedan ser más productivas.

Como se muestra en la figura, en cuanto al desarrollo de las carreras de las personas, en un 2.5% indica que es muy mala, un 42.5% indica que es mala, un 35% indica que es regular, un 20% indica que es buena y nadie indica que sea muy buena. Esto refleja que el desarrollo de carreras en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián refleja que no hay un desarrollo continuo para sus capacidades y su crecimiento.



B) Resultados de la dimensión procesos para desarrollar a las personas

Tabla 18

Procesos para desarrollar a las personas

	f	%
Muy malo	8	20.0%
Malo	11	27.5%
Regular	16	40.0%
Bueno	5	12.5%
Muy bueno	0	0.0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

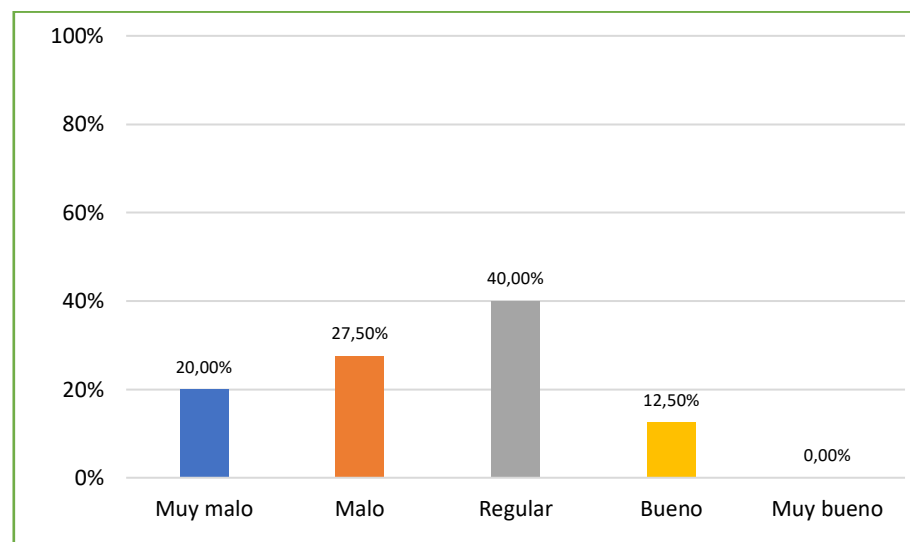


Figura 11: Procesos para desarrollar a las personas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Del total de 40 encuestados considera el proceso para desarrollar a las personas, en un 20% indica que es muy malo, un 27.5% indica que es malo, un 40% indica que es regular, un 12.5% indica que es bueno y nadie considera



que es muy bueno. Esto refleja que el proceso para desarrollar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián no es óptima, esto indica que no se toma en cuenta las potencialidades del personal para exteriorizar sus capacidades y permitir un desarrollo en la empresa.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas

Tabla 19

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas

	Promedio	Interpretación
Capacitación	2.43	Malo
Desarrollo de carrera	2.58	Regular
Procesos para desarrollar a las personas	2.50	Malo

Fuente: Elaboración propia

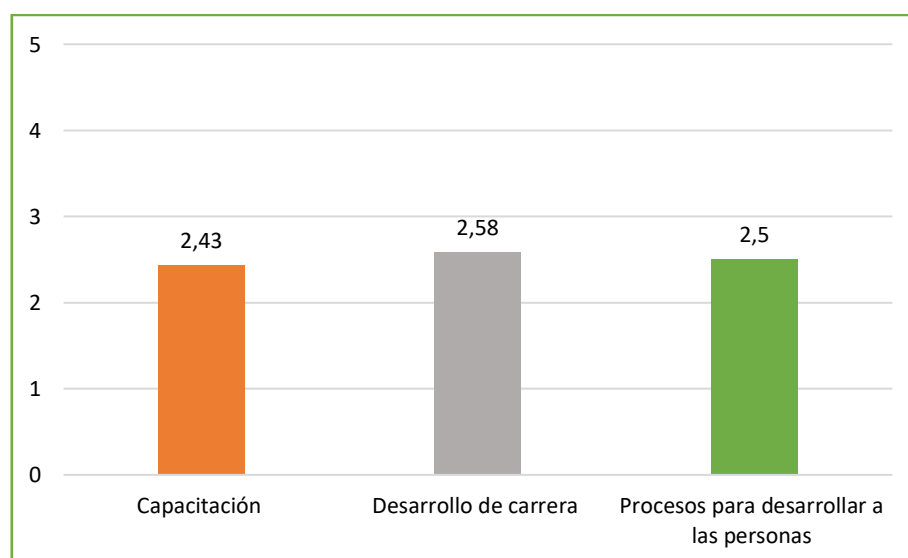


Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas, se observa que el proceso para desarrollar a las personas tiene un promedio de 2.50, lo que indica que es malo, la capacitación del personal tiene un promedio de 2.43, lo que indica que es malo, el desarrollo de carrera tiene un promedio de 2.58, lo que indica que es regular, el resultado muestra que no se tiene mucho interés en mejorar las habilidades y generar un crecimiento como profesional al personal.

4.2.5 Procesos para retener a las personas

El objetivo es describir como son los procesos para retener a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE a del Distrito de San Sebastián. Cusco.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión procesos para retener a las personas

Tabla 20

Indicadores de la dimensión procesos para retener a las personas

	Satisfacción laboral		Motivación laboral	
	f	%	f	%
Muy malo	0	0.0%	30	75.0%
Malo	2	5.0%	9	22.5%
Regular	10	25.0%	1	2.5%
Bueno	21	52.5%	0	0%
Muy bueno	7	17.5%	0	0%
Total	40	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia

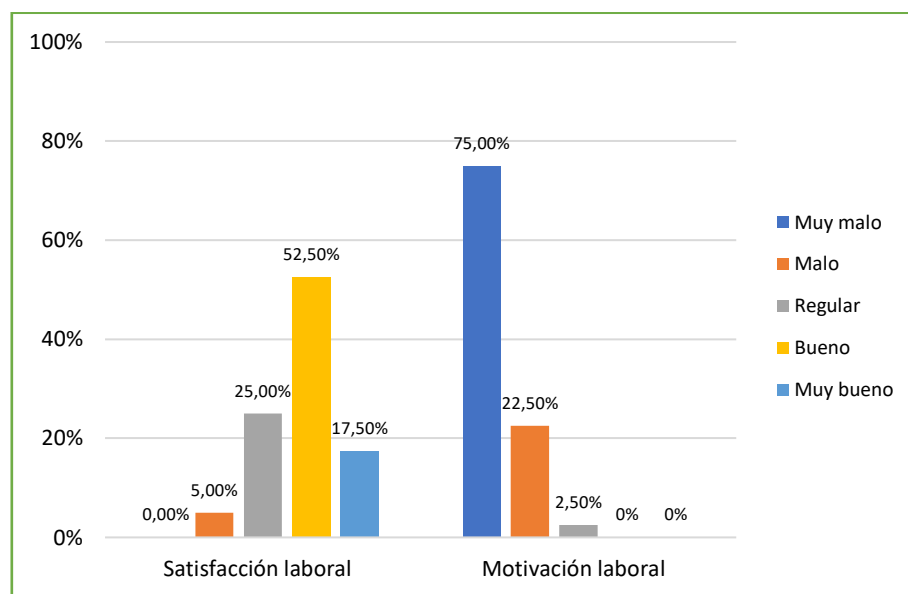


Figura 13: Indicadores de la dimensión procesos para retener a las personas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como se muestra en la figura, la satisfacción laboral, nadie indica que es muy mala, un 5% indica que es mala, un 25% indica que es regular, un 52% indica que es buena y un 17.5% indica que es muy buena. Esto refleja que la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián es óptima, ya que se sienten gustosos con la labor que desarrollan

Como se muestra en la figura, la motivación laboral en un 75% indica que es muy mala, un 22.5% indica que es mala, un 2.5% indica que es regular y nadie indica que sea buena o muy buena. Esto refleja que la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián no es óptima, ya que se muestra que no cuentan con un incentivo o la gratitud por parte de la empresa y que esto a la vez no permite una identificación con la empresa.



B) Resultados de la dimensión procesos para retener a las personas

Tabla 21

Procesos para retener a las personas

	f	%
Muy malo	2	5.0%
Malo	21	52.5%
Regular	14	35.0%
Bueno	3	7.5%
Muy bueno	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

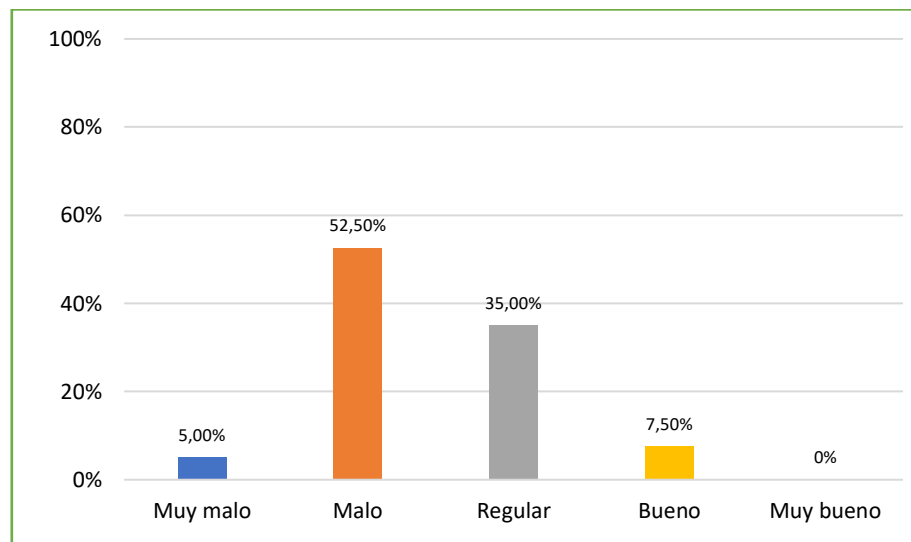


Figura 14: Procesos para retener a las personas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Del total de 40 encuestados considera el proceso para retener a las personas, en un 5% indica que es muy malo, un 52.5% indica que es malo, un 35% indica que es regular, un 7.5% indica que es bueno y nadie indica que es muy bueno. Esto refleja que el proceso para retener a las personas en las micro



y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián no es óptima, ya que no se pone atención en las necesidades que puede tener el personal en cuanto a comodidades y/o reconocimientos.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para retener a las personas

Tabla 22

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para retener a las personas

	Promedio	Interpretación
Satisfacción laboral	3.73	Bueno
Motivación laboral	1.40	Muy malo
Procesos para retener a las personas	2.56	Malo

Fuente: Elaboración propia

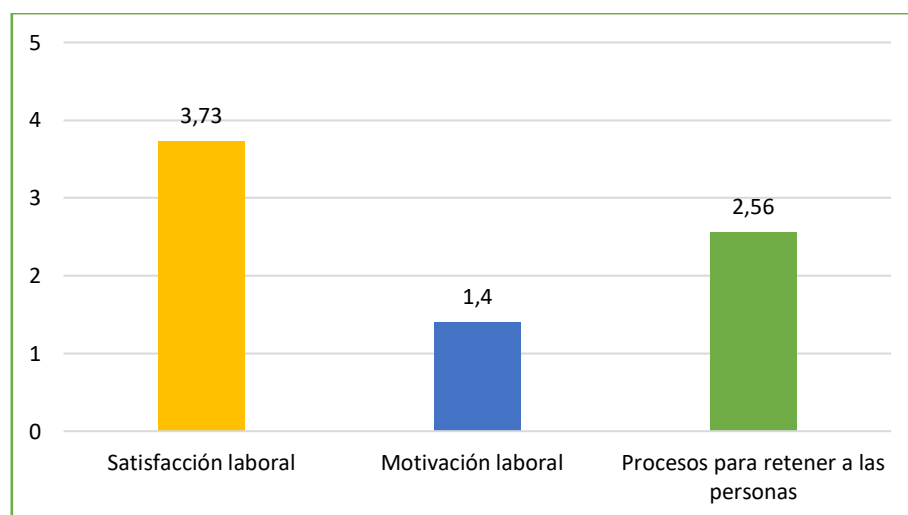


Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para retener a las personas

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para retener a las personas, se observa que el proceso para retener a las personas tiene un promedio de 2.56, lo que indica que es malo, la satisfacción laboral tiene un promedio de 3.73, lo que indica que es bueno, la motivación laboral tiene un promedio de 1.40, lo que indica que es muy malo, el resultado muestra que para retener al personal no se cuenta con la atención necesaria al personal al identificar sus aspectos y/o necesidades más allá de lo económico.

4.2.6 Procesos para monitorear a las personas

El objetivo es Describir los procesos para monitorear a las personas producto en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco

A) Resultados de los indicadores de la dimensión procesos para monitorear a las personas

Tabla 23

Indicadores de la dimensión procesos para monitorear a las personas

	Banco de datos		Sistemas de información administrativa	
	f	%	f	%
Muy malo	15	37.5%	1	2.5%
Malo	6	15.0%	2	5.0%
Regular	13	32.5%	15	37.5%
Bueno	4	10.0%	9	22.5%
Muy bueno	2	5.0%	13	32.5%
Total	40	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia

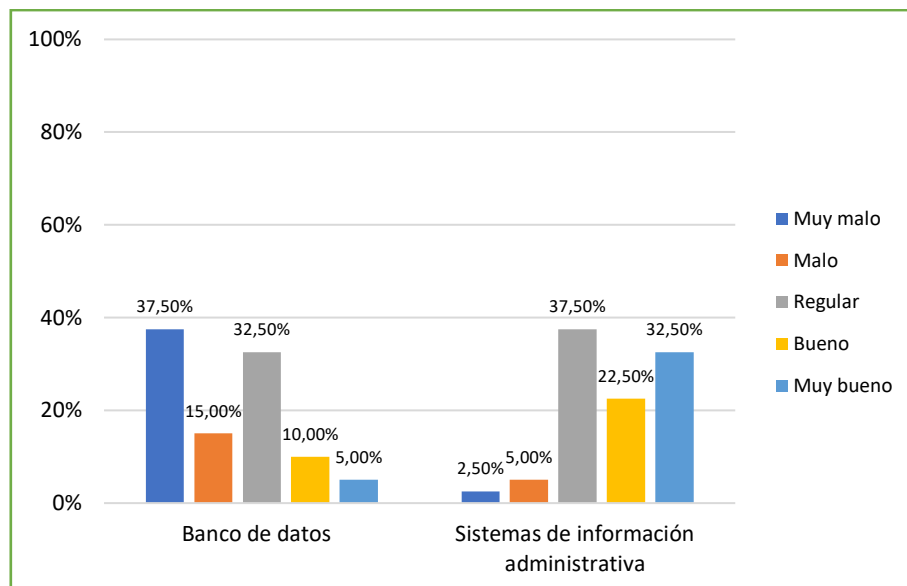


Figura 16: Indicadores de la dimensión procesos para monitorear a las personas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como se muestra en la figura, el banco de datos en un 37.5% indica que es muy mala, un 15% indica que es mala, un 32.5% indica que es regular, un 10% indica que es buena y un 5% indica que es muy buena. Esto refleja que el banco de datos en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián no es aceptable, ya que no se toma información del personal para la toma de decisiones.

Como se muestra en la figura, los sistemas de información administrativa en un 2.5% indica que es muy mala, un 5% indica que es mala, un 37.5% indica que es regular, un 22.5% indica que es buena y un 32.5% indica que es muy buena. Esto refleja que el sistema de información administrativa en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE de san Sebastián es aceptable, ya que se toma la información de la empresa en cuanto al personal y las decisiones de la empresa.



B) Resultados de la dimensión procesos para monitorear a las personas

Tabla 24

Procesos para monitorear a las personas

	f	%
Muy malo	2	5.0%
Malo	10	25.0%
Regular	13	32.5%
Bueno	13	32.5%
Muy bueno	2	5.0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

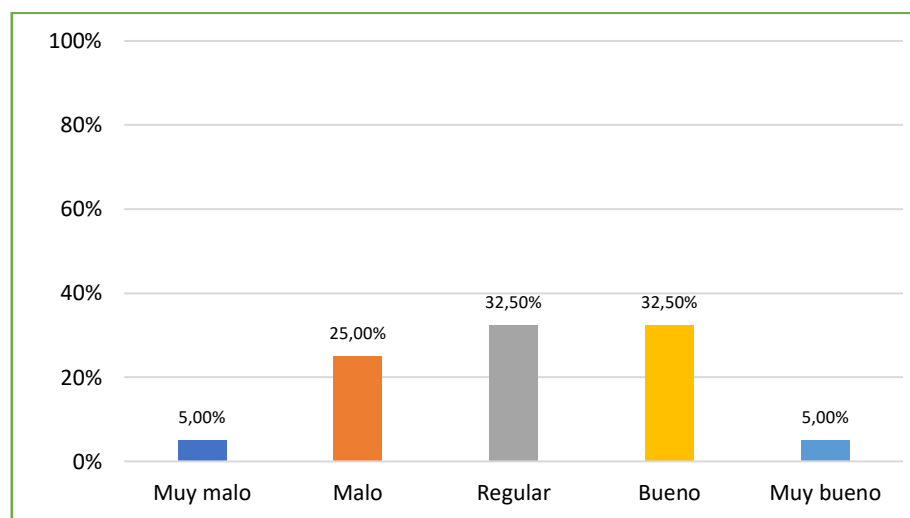


Figura 17: Procesos para monitorear a las personas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Del total de 40 encuestados considera el proceso para monitorear a las personas, en un 5% indica que es muy malo, un 25% indica que es malo, un 32.5% indica que es regular, un 32.5% indica que es bueno y un 5% indica que es muy bueno. Esto refleja que el proceso para monitorear a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE



de san Sebastián es aceptable, puesto que se da seguimiento a las operaciones y actividades a efecto de garantizar que los planes y objetivos de la organización para que sean ejecutados.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para monitorear a las personas

Tabla 25

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para monitorear a las personas

	Promedio	Interpretación
Banco de datos	1.78	Muy malo
Sistema de información administrativa	3.36	Regular
Procesos para monitorear a las personas	2.57	Malo

Fuente: Elaboración propia

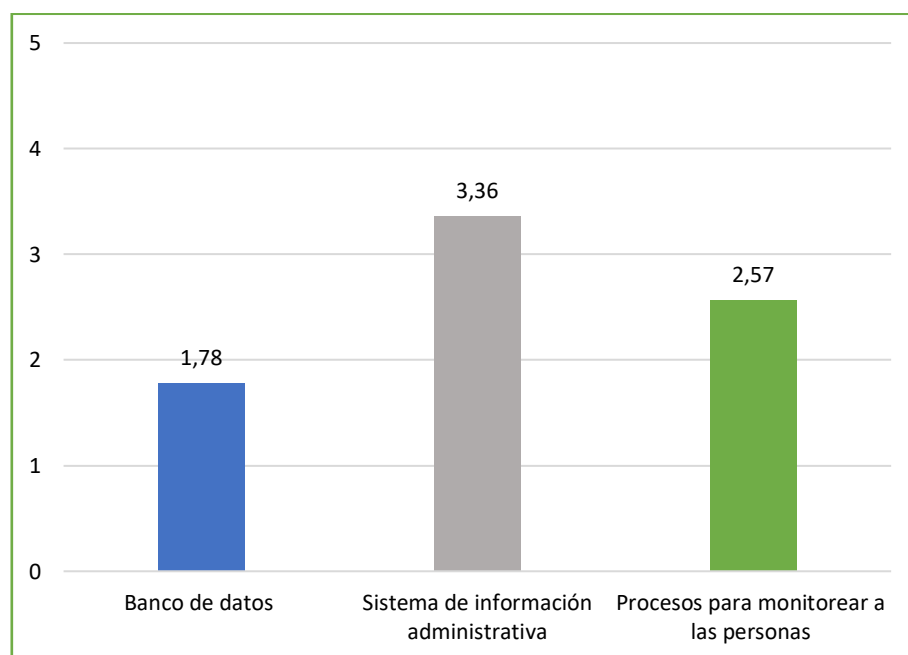


Figura 18: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para desarrollar a las personas

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión procesos para monitorear a las personas, se observa que el proceso para monitorear a las personas tiene un promedio de 2.57, lo que indica que es malo, el banco de datos tiene un promedio de 1.78, lo que indica que es muy malo, el sistema de información tiene un promedio de 3.36, lo que indica que es regular, el resultado muestra que para tener información de la empresa y de sus colaboradores no se toman criterios que permitan esta información.

4.3. Resultado de la variable gestión del talento humano

Tabla 26

Gestión del talento humano

	f	%
Muy malo	3	7.5%
Malo	17	42.5%
Regular	14	35.0%
Bueno	6	15.0%
Muy bueno	0	0.0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

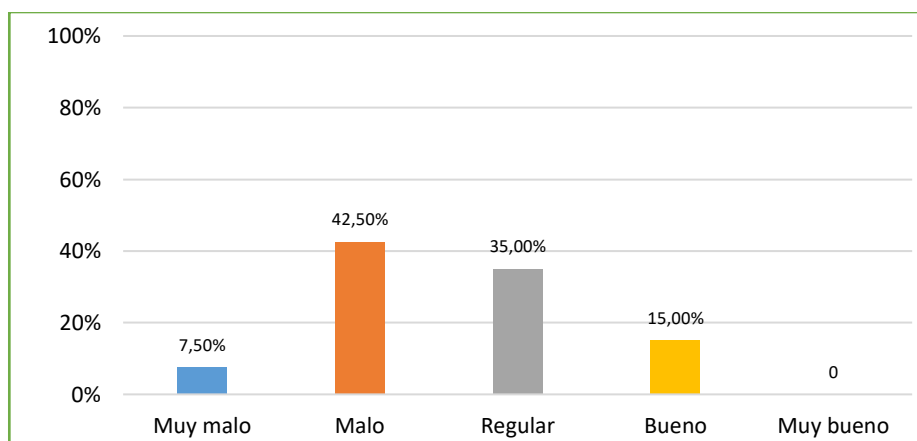


Figura 19: Gestión del talento humano

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Del total de 40 encuestados considera que la gestión del talento humano, en un 7.5% indica que es muy malo, un 42.5% indica que es malo, un 35% indica que es regular, un 15% indica que es bueno y nadie indica que es muy bueno. esto refleja que la gente no se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos los cuales no se logran y con esto se acarrea pérdidas económicas y la fuga del talento.

A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión del talento humano

Tabla 27

Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión del talento humano

	Promedio	Interpretación
Procesos para incorporar a las personas	2.43	Malo
Procesos para colocar a las personas	2.68	Regular
Procesos para recompensar a las personas	2.20	Malo
Procesos para desarrollar a las personas	2.50	Malo
Procesos para retener a las personas	2.56	Malo
Procesos para monitorear a las personas	2.57	Malo
Gestión del talento humano	2.49	Malo

Fuente: Elaboración propia

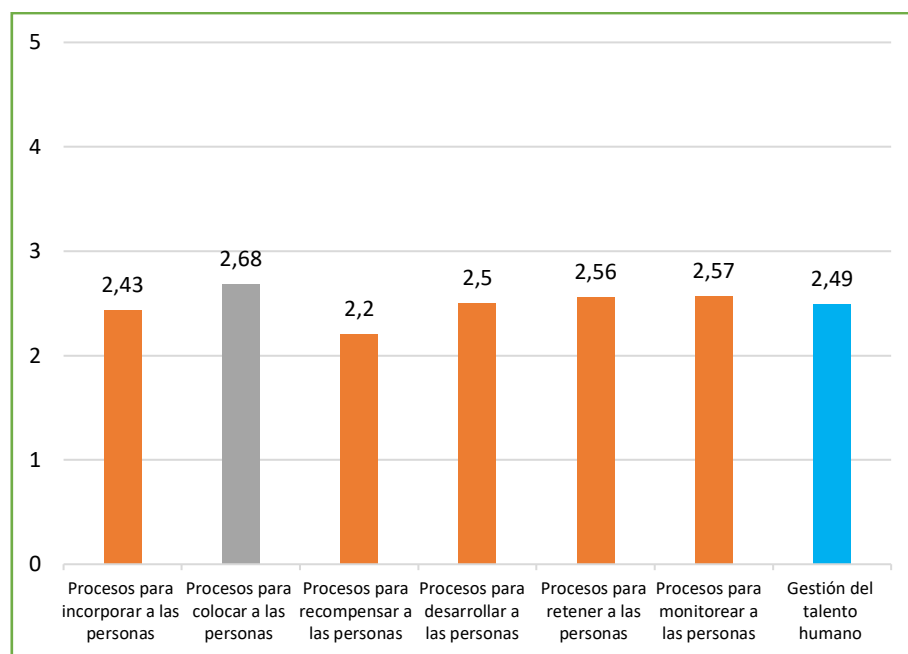


Figura 20: Comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión del talento humano

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de las dimensiones de la variable gestión del talento humano, se observa que el proceso para incorporar a las personas tiene un promedio de 2.43, lo que indica que es malo, el proceso para colocar a las personas tiene un promedio de 2.68, lo que indica que es regular, el proceso para recompensar a las personas tiene un promedio de 2.20, lo que indica que es malo, el proceso para desarrollar a las personas tiene un promedio de 2.50, lo que indica que es malo, el proceso para retener a las personas tiene un promedio de 2.56, lo que indica que malo, el proceso para monitorear a las personas tiene un promedio de 2.57, lo que indica que es malo, quiere decir que la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián es malo. y esto debe mejorar de forma gradual y continuo, esto para los propietarios debe ser



alarmante para tomar decisiones de mejoras y empezar a generar procesos que permitan pulir cada uno de los procesos y de esta forma generar una gestión eficiente.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

La presente investigación, estudio la variable gestión del talento humano la cual se llevó a cabo en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE, ubicado en el distrito de San Sebastián, el estudio de las dimensiones e indicadores, posibilita ampliar el conocimiento y describir cómo se refleja en la realidad que se muestra a continuación:

De las dimensiones se tiene, el proceso para incorporar a las personas tiene un promedio de 2.43 lo que indica que es malo. el proceso para colocar a las personas tiene un promedio de 2.68 lo que indica que es regular, el proceso para recompensar a las personas tiene un promedio de 2.20 lo que indica que es malo, el proceso para desarrollar a las personas tiene un promedio de 2.50 lo que indica que es malo, el proceso para retener a las personas tiene un promedio de 2.56 lo que indica que es malo y el proceso para monitorear a las personas tiene un promedio de 2.57 lo que indica que es malo, estos alcanzaron en general un promedio malo a excepción de uno que obtuvo un promedio regular, resultados que concuerdan con lo observado en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE.

5.2. Limitación del estudio

Entre las limitaciones del estudio no se encontró antecedentes que estudiaran a las micro y pequeñas empresas en el rubro de carpintería o ebanistería. Esto sumado al temor de los socios de la red de carpinteros de MERCAMUEBLE al ser partícipes en una investigación universitaria la cual pensaban que podría recaudar información



tributaria, financiera o laboral que perjudicaría de forma directa a la empresa, como el cierre de este por evasión tributaria o la visita de personal del ministerio de trabajo u otras instituciones fiscalizadoras.

5.3. Comparación crítica con literatura existente

Referente a la investigación de Edy Renato de León Lol. en su tesis: gestión del talento humano: el caso de las pequeñas y medianas empresas en el área de urbana de Retalhuleu; año 2013, el estudio muestra ciertas similitudes en el contexto empresarial, el estudio muestra que su gestión es aceptable lo que discrepa con nuestros resultados el cual fue malo. Se asemejan en los indicadores de: capacitación los cuales aprovechan y fortalecen los conocimientos. La motivación es otra similitud que está asociada a la retribución. En un porcentaje mínimo otorgan beneficios sociales como, bonos, aguinaldos, vacaciones etc. estas diferencias con la investigación nos permiten analizar el sub empleo que se tiene en el mercado laboral.

Mientras en la tesis de Yadir Pinto Colca. en su tesis: Gestión del talento humano en la sala de juegos Pares y Nones Cusco - 2018, este trabajo de investigación es el que mas se asemeja ala presente investigación en cuanto a la variable y al ser en la misma región. Por ende, se resalta que. La gestión del talento humano en la sala de juegos Pares y Nones tiene un promedio de 3.25, lo que indica que es regular, a comparación de este trabajo que tiene un promedio de 2.49, lo que nos indica que es mala. En las dimensiones muestran los mismos procesos como son, para incorporar un promedio de 3.16. que indica que es correcto, y este trabajo presenta un 2.43, lo que indica que es malo, para colocar presenta un 3.16, lo que indica que es regular, este siendo similar al promedio obtenido en este trabajo, para recompensar se tiene un promedio de 3.73, lo que indica que es adecuado y este



trabajo teniendo un 2.20, lo que indica que es malo, para desarrollar se tiene 3.24 lo que indica que es regular discrepando con este trabajo que tiene un promedio de 2.50, lo que indica que es malo, para la retención se tiene un promedio de 3.09, lo que indica que es regular, siendo diferente a lo obtenido en este trabajo q se tiene 2.56m que nos indica que es malo, y finalmente para supervisar se tiene 2.82, lo que indica que es regular y en este trabajo se tiene como promedio 2.57, lo que indica que es malo. Esto puede ser consecuencia de que la sala de juegos Pares y Nones cuenta con un administrador el cual conoce como relizar los procesos en la gestión del talento humano y en las empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE se desarrolla de forma empírica y con muy poca base científica.

5.4. Implicancias del estudio

A raíz de la presente investigación se da a conocer sobre la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, permitirá cambios dentro de las empresas mediante políticas que busquen mejorar al momento de reclutar y seleccionar al personal detallando y filtrando según a las características del puesto, si tenemos claro el trabajo que se desea que se realice, se brindara una mejor orientación y distribución de funciones al personal, esto deberá ir a la par con la retribuciones económicas y sociales, el agudizar las competencias dependerá de las capacitaciones o talleres que se les ofrezca y que les permita un desarrollen en su carrera, a pesar de esto, tener al personal identificado con la empresa dependerá que tan motivados y que tanta satisfacción laboral tengan, y por último la información que se maneje será de vital importancia para una acertada toma de decisiones. Si realizamos todo esto de forma adecuada, tengamos por seguro que la gestión del talento humano será de éxito en la organización.



Este trabajo puede ser un antecedente para que se puedan realizar futuras investigaciones como:

- Gestión del talento humano en los clústeres ferretero,
- Gestión del talento humano y clima organizacional,
- Gestión del talento humano y rotación de puestos.
- Gestión del talento humano y la competitividad productiva.
- Gestión del talento humano y la tercerización.

Este trabajo tiene la iniciativa de presentar un proyecto a la Universidad Andina del Cusco, para que se pueda dar talleres referido a lo que es el talento humano. Mediante esta iniciativa se podrá dar a conocer a las micro y pequeñas empresas como se puede manejar recursos humanos, finanzas, costos etc. de esta manera se puede contribuir de forma social y económica para el crecimiento y competitividad de la región.



CONCLUSIONES

Primero. - Como resultado de la presente investigación, de acuerdo al objetivo general, se describe la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, muestra un promedio 2.49, lo que indica que la gestión del talento humano es mala, esto sucede por el proceso para incorporar a las personas es deficiente y no se consideran los criterios correctos para contar con el personal, esto también se debe al proceso para colocar a las personas, que se da de forma regular, así mismo el proceso para recompensar a las personas es mala, y si vemos el proceso para desarrollar a las personas se da también de forma mala, por eso también el proceso para retener al personas no es bueno en la gestión de las MYPES y por último el proceso para monitorear a las personas es mala y se deja entre ver que no se tiene la claridad de cómo desarrollar una gestión del talento humano.

Segundo. - De acuerdo a la dimensión del proceso para incorporar personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, este es malo, al tener un 2.43 de promedio, esto indica que no se realiza una adecuada convocatoria por un medio de comunicación (escrito, visual, radial etc.), detallando el perfil y/o competencias para el puesto disponible y no se realiza de forma efectiva un filtro para contratar al personal que cumpla estas características.

Tercero. - De acuerdo a la dimensión del proceso para colocar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, se realiza de manera regular, al tener un 2.68 de promedio, esto se debe a que la orientación y la presentación del personal se realiza de forma incompleta o de forma errónea,



esto no permite conocer la distribución ni las áreas de trabajo, y claro está que desconoce el cargo que ocupan el personal con el que laborara, en este sentido no cuentan con un sistema de inducción personal.

Cuarto. - De acuerdo a la dimensión del proceso para recompensar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, este es malo, al tener un 2.20 de promedio, esto se debe a que no brinda las remuneraciones acorde al mercado laboral y muchas veces no se paga en fechas determinadas, sin dejar de lado que no se les brinda las prestaciones y servicios que por ley se les debería otorgar, dejando como resultado que la mayoría del personal es subempleado.

Quinto. - De acuerdo a la dimensión del proceso para desarrollar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, este es malo, al tener un 2.50 de promedio, esto se debe a que no hay la preocupación de los empresarios por mejorar las competencias del personal mediante talleres o capacitaciones, impulsando su talento para que pueda desarrollarse como profesional y pueda crear una carrera dentro de la empresa.

Sexto. - De acuerdo a la dimensión del proceso para retener a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, este es malo, al tener un 2.56 de promedio, esto se debe a que la empresa no se enfoca en ofrecer una satisfacción laboral creando la comodidad y un adecuado ambiente laboral entre los compañeros de trabajo, de esta forma no se les ofrece una motivación económica y/o centrada en el autoestima laboral, que resalte sus logros, que estos puedan exteriorizar. Esto no deja que el personal se identifique con los objetivos de la empresa.



Séptimo. - De acuerdo a la dimensión del proceso para monitorear a las personas en las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, este es malo, al tener un 2.57 de promedio, esto se debe a que la empresa no maneja información esencial de su personal que deben estar en una base de datos actualizada y enfocada a brindar información oportuna, de esta forma el sistema de información administrativa de la empresa no puede tener datos que pueda usar para la toma de decisiones.



RECOMENDACIONES

Primero. - Se recomienda a las empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, mejorar la gestión del talento humano que ha tenido una calificación de mal, tomando como referente algún programa existente, y esto permitirá tener en cuenta que el personal escogido cumpla con características definidas al puesto de trabajo (mano calificada o personal de apoyo) y de esta forma filtrando el ingreso a la empresa solo de personal con las competencias requeridas, de esta forma el personal al momento de ingresar a la empresa se dará cuenta de las áreas de trabajo y por consiguiente tendrá mas claro el trabajo a realizar, sin dejar de lado las retribuciones económicas, en lo posible quedar las retribuciones en la que se pueda cumplir para no generar molestia al personal, cabe destacar, que es muy importante ir puliendo las capacidades del personal con talleres afines al trabajo que realizan, de esta manera demostraremos que son importantes para la organización y se sentirán satisfechos y motivados, claro está que la información que se tenga tanto del personal, proveedores y/o clientes debe ser lo más actualizada posible.

Segundo. - En lo referente del proceso para incorporar a las personas en las empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, se recomienda realizar convocatorias de acuerdo al puesto de trabajo a través de un medio de comunicación masivo (escrito, visual, radial etc.) detallando el perfil, y esto permitirá realizar un filtro rápido al momento de la entrevista y conocer sus anteriores trabajos para darnos mejor claridad y seguridad que es la persona que buscamos para el puesto.

Tercero. - En cuanto del proceso para colocar a las personas en las empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, se recomienda que a todo



personal se le brinde una inducción de la distribución y/o áreas de la empresa, también es muy necesario la presentación de los futuros compañeros y de los cargos que ocupan, ya que esto permitirá una mejor relación laboral en menor tiempo, sin dejar de lado de forma clara y específica la función que realizara, en lo posible darle ejemplos a seguir o asignarle un responsable, para que la guía sea mejor y se cumpla con el trabajo asignado.

Cuarto. - En cuanto del proceso para recompensar a las personas de las empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, se recomienda tener una escala remunerativa según al trabajo que realicen el personal, respetando los cronogramas de pago y/o acuerdos con los trabajos al destajo, sin dejar de lado que las empresas deben ofrecer las prestaciones y servicios mínimos de acuerdo a ley, esto permitirá que el personal se sienta recompensado por el trabajo.

Quinto. - En cuanto del proceso para desarrollar a las personas de las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, se recomienda brindar talleres de capacitación al personal para identificar potencialidades y mejorar las capacidades, permitiendo mejoras en la calidad e innovación en los productos, de esta manera se podrá generar un desarrollo en la carrera del personal tanto económica como social.

Sexto. - En lo referente del proceso para retener a las personas de las empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, no solo se recomienda fomentar el dialogo con el personal para crear un adecuado ambiente laboral sino también crear un plan de motivación, fomentando el compañerismo y el buen trato entre sí, no se debe descuidar el esfuerzo del personal ofreciendo la gratitud y el reconocimiento por el



esfuerzo dado en el trabajo. Y si existe la posibilidad de brindar un bono económico por la entrega en el trabajo, ofrecerlo sin dudar, esto identificara al personal con la empresa para alcanzar los objetivos empresariales.

Séptimo. - En lo referente del proceso para monitorear a las personas de las micro y pequeñas empresas de la red de carpinteros MERCAMUEBLE del distrito de San Sebastián, se recomienda tener información actualizada de los colaboradores, como una base de datos de la empresa, cabe resaltar que incrementar o mejorar un sistema de información en la empresa trae muchos beneficios como el ingreso y salida del personal, tener los datos sobre días laborables y no laborables, y para poder realizar un cuadro de asignación de personal adecuado.



REFERENCIAS

- 50minutos.es. (2017). *Mejora tu entorno laboral: Las claves para que todos se sientan a gusto en el trabajo*. Madrid: 50minutos.es.
- ABC, D. (Mayo de 2015). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/ebanisteria.php>
- Allccahuaman, K. I. (2015). Obtenido de <http://www.unajma.edu.pe/>
- Alves Corrêa, D., Cirera Oswaldo, Y., & Carlos Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*.
- Antamina. (06 de Julio de 2017). *Antamina*. Obtenido de <http://www.antamina.com/noticias/antamina-elegida-empresa-mas-atractiva-sector-minero-tercera-marca-empleadora-peru/>
- Atalaya Pisco, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología UNMSM*.
- Badia Montalvo, R. (1985). Salud ocupacional y riesgos laborales.
- Benavides de Castañeda, L. (2011). La flexibilidad: Nuevo paradigma de las relaciones laborales. 3.
- Cabrera, S. S., Verano Tacoronte, B. D., & Del Pino Medina, M. (2007). *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*. La Rioja: Grupo de investigación FEDRA.
- Cahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Como hacer la tesis universitaria?*. Cusco: Colorgraf S.R.L.
- Canabal, C., & Malgalef, L. (Julio de 2017). La retroalimentación: la clave para una evaluación orientada al aprendizaje. *Redalyc*, 151.



Caparrós, J. (03 de Octubre de 2017). *Las nuevas técnicas de selección de personal*.

Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/las-nuevas-tecnicas-de-seleccion-de-personal>

Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marco.

Carrasco Diaz, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Publicaciones San Marcos.

Carrasco Diaz, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.

Castaño Gomez, P., Henao Suarez, L., & Martinez, D. (2016). *Formas de comunicación y relaciones interpersonales en el desempeño del rol docente*. Informe de investigación, Medellin.

Certo, S. (2001). Dirección de comunicación empresarial e institucional. *Gestion* .

Chiang Vega, M., & Karausse Martinez, K. (2015). Estudio empirico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organizaión e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento . *Horizaontes empresariales*.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Bogota: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Colca, Y. P. (2018). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA SALA DE JUEGOS PARES Y NONES CUSCO - 2018*. Cusco.

De la fuente, D., Fernandez, I., & Garcia, N. (2006). *Administración de empresas en ingeniería*. Asturias: Universidad de Oviedo.

Drucker, P. (2005). *Blog FacileThings* . Obtenido de <https://facilethings.com/blog/es/peter-drucker-self-management>



Educativo, I. I. (Febrero-Abril de 2018). *Motivacion laboral para el exito empresarial* .

Obtenido de

http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159

Ena Ventura, B., Delgado González, S., & Ena Ventura, T. (2010). Formación y orientación laboral. Madrid: Editorial Paraninfo.

Espinoza, E., & Jiménez, I. (2015). Desarrollo personal y profesional de maestras de educacion primaria. *Actualidades investigativas en educación.*, 6.

Fernandez Rios, M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional: concepto, desarrollo y evaluacion*. Madrid: Diaz de Santos.

Galindo, M., & Rios, V. (Agosto de 2015). Productividad. *Mexico ¿Cómo vamos?*, 1, 2.

Gaona, D., Gonzalez, R., & Soler, V. (2015). *Condiciones de trabajo: control y autonomía sobre el trabajo y relaciones con jefes y directivos asociados al estrés laboral*. Informe de investigación, Manizales.

Garcia Acosta, G. (2002). *La ergonomía desde la visión sistémica*. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.

Gerenciales, E. (18 de Marzo de 2018). *satisfaccion laboral*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Gestión, R. (2017). Empleo: Perú uno de los países con peor calidad laboral de Sudamérica. *Diario Gestión* , 3.

Gomez Garcia, R. (2013). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Concepto y teorías sobre la satisfacción en el trabajo.*, 26.

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en psicologia*.

Guanajuato, U. d. (2013). *Autoestima*. Guanajuato: Liderazgo y mercadeo.



Hernandez Herrera, J., & Juarez Suarez, C. (2015). *Derecho laboral y la administración de recursos humanos*. Ciudad de Mexico: Editorial Patria.

Hernandez Sampieri, F. C. (2014). *metodologia de la de la investigacion cientifica*. mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodologia de la investigación*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.

Hero, C. (2019). *concepto de prestaciones y servicios* . Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/38455936/conceptos-de-prestacones-y-servicisdocx/>

Juarez Hernandez, O. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Ciudad de Mexico: Grupo editorial Patria.

Lol, E. R. (2013). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Edy.pdf>

Lopez Salinas, S. (2015). *Bienestar Laboral en los trabajadores de una empresa portuaria* . Guatemala.

Luis, R. F. (Enero-Junio de 2016). *RETENCIÓN DE EMPLEADOS, UNA ESTRATEGIA*. Obtenido de <file:///C:/Users/Melissa/Desktop/El%20talento%20humano%20como%20crecimiento%20empresarial%20de%20las%20MYPES%20del%20rubro%20maderero%20de%20el%20distrito%20de%20San%20Sebasti%C3%A1n,%20Cusco%202019/1898-7475-1-PB.pdf>

Melendez Diez, F. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común*. Valladolid: Lex Nova.

Mendez, A. (2013). *Motivación segun autores*. Obtenido de <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>



Méndez, A. Y. (2017). Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mexico, U. N. (2017). *Definición, Importancia, Objetivos y Elementos de un Programa de Inducción*. Obtenido de

https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1185/mod_resource/content/1/contenido/index.html

Montufar, C., Andara, M., & Morante, R. (2015). *¿Como hacer la tesis Universitaria? "Una guia para investigadores"*. Cusco: Colorgraf S.R.L.

Morales, F., Jimenez, A., & Zenteno, P. (2014). *Compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido en relación con políticas familiarmente responsables en empresas de la region maule*. informe de investigación, Universidad Talca Chile, Maule.

Myers, D. (2006). *Psicologia, Septima edición*. Buenos Aires: Ed. Médica Panamericana.

Neffa, J. C. (2017). Trabajo Salud y enfermedades relacionados. *Introduccion al concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo.*, 14.

Obregon, N. M. (2017). Obtenido de

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2106/TESIS%20DE%20MELLADO%20VARGAS%20Y%20SALAS%20OBREGON.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Ortega Farías, A., Rodriguez Soto, D., & Jimenez Figueroa, A. (2013). Equilibrio trabajo-familia: corresponsabilidad familiar y autoeficacia parental en trabajadores de una empresa chilena. *Diversitas*, 56.

Palencia, A. (2018). *Blog sobre retencion y desarrollo del capital humano* . Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/los-incentivos-laborales-extras-disparan-la-satisfaccion/>



Patlán Pérez, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de Mexico: Editorial El Manual Moderno.

Peña Estrada, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestion en las orgaizaciones empresariales. 13.

Perez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Definición. de*. Obtenido de <https://definicion.de/reconocimiento/>

Perez, A. A. (2017). Recursos Humanos . *Business Review*.

Peruano, D. o. (15 de Setiembre de 2018). Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-el-decreto-legislativo-n-1-decreto-legislativo-n-1450-1692078-25/>

Porto, J. P. (2016). *Definicion.de* . Obtenido de Definicion.de : [\(http://definicion.de/carpinteria/\)](http://definicion.de/carpinteria/)

Positiva Compañia, S. (2011). Sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo. 1.

Quispe, E. F. (2017). Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1547/3/Evelyn_Tesis_bachiller_2017.pdf

Recio, V. B. (Junio de 2013). Obtenido de <http://148.204.210.201/tesis/1377536337803tesisfinalimp.pdf>

Republica, C. d. (20 de Agosto de 2011). *Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.29783.com.pe/LEY%2029783%20PDF/Legislaci%C3%B3n%20Per%C3%BA/Ley%2029783%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf>



Rivera, G. (28 de Diciembre de 2013). *Las 6 claves para delegar de manera adecuada* .

Obtenido de <https://www.merca20.com/las-6-claves-para-delegar-de-manera-adecuada/>

Rodríguez, F. D. (2008). *Reclutamiento, selección de personal y acogida*. Madrid: Piramide.

Rosas, C. P. (14 de Mayo de 2019). *Diario Oficial el Peruano* . Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-deposito-de-cts-79510.aspx>

Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: MC GRAW HILL.

Segurado, & Agulló. (2002). *Factores de la calidad de vida en el trabajo*.

SERVIR. (05 de Setiembre de 2017). *SERVIR*. Obtenido de <https://www.servir.gob.pe/servir-publica-las-guias-para-la-gestion-de-los-procesos-de-cultura-y-clima-organizacional-y-comunicacion-interna-del-sistema-administrativo-de-gestion-de-los-recur/>

Sirin., M. M. (2015). *Influencia de la esbilidad laboral en el desempeño de trabajadores de enfermería*. . Informe de investigación, Guatemala.

Smith, E. (s.f.). *La voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-autonoma-del-empleado-11979.html>

Solano Reategui, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga Central*. 26.

SUNAFIL. (03 de Mayo de 2013). *SUNAFIL*. Obtenido de [https://www.sunafil.gob.pe/normas-sst.html?orders\[publishUp\]=publishUp&issearch=1&limitstart=0](https://www.sunafil.gob.pe/normas-sst.html?orders[publishUp]=publishUp&issearch=1&limitstart=0)

SUNAT. (s.f.). *Ley de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>



Tributaria, S. N. (11 de NOVIEMBRE de 2013). Obtenido de

<https://consultaslaboralesblog.wordpress.com/2013/11/11/obligacion-del-llevado-de-contabilidad-de-costos/>

Ubeda, M. d. (2016). Obtenido de

<http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5797/tfg-bol-ges.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vallejos Chavez, L. M. (2016). *Gestion del Talento Humano* . Ecuador: copyright.



ANEXOS



Anexo 01. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cómo es la Gestión del Talento Humano en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián Cusco 2019?	Describir la Gestión del Talento Humano en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco .2019.	Gestión del Talento Humano	tipo: Básica. Enfoque: cuantitativa. Diseño: No experimental transversal.	Población: - 40 micro y pequeñas empresas	Técnica: -Encuesta.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	Alcance: Descriptiva		Instrumento: -Cuestionario.
a. ¿Cómo son los procesos para incorporar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián Cusco 2019?	Describir los procesos para incorporar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.				
a. ¿Cómo son los procesos para colocar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián Cusco 2019?	Describir como son los procesos para colocar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco	1. Procesos para incorporar a las personas.			
a. ¿Cómo son los procesos para recompensar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián Cusco 2019?	Describir como son los procesos para recompensar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco	2. Procesos para colocar a las personas.			
¿Cómo son los procesos para desarrollar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián Cusco 2019?	Describir como son los procesos para desarrollar a las personas en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco.	3. Procesos para recompensar a las personas.			
¿Cómo son los procesos para retener a las personas en la micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián, Cusco 2019?	Describir como son los procesos para retener a las personas en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE a del Distrito de San Sebastián. Cusco.	4. Procesos para desarrollar a las personas.			
¿Cómo son los procesos para monitorear a las personas en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián, Cusco 2019?	Describir los procesos para monitorear a las personas producto en las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE del Distrito de San Sebastián. Cusco	5. Procesos para retener a las personas.			
		6. Procesos para monitorear a las personas.		Muestra: -40 micro y pequeñas empresas	



Anexo 02. Matriz del Instrumento para la recolección de datos

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	NºDE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Procesos para incorporar a las personas	Reclutamiento del personal	15%	3	1. La empresa realiza convocatorias para reclutar personal. 2. La empresa realiza la convocatoria por medios informativos (audiovisual, radial, escrito o en redes sociales) 3. La empresa detalla el perfil y competencias para el puesto a ser cubierto.	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca
	Selección del personal	18%	2	4. la empresa selecciona al personal que cumple con el perfil y competencias para el trabajo ofertado. 5. La empresa realiza contrato laboral con el personal	
Procesos para colocar a las personas	Orientar a las personas	10%	2	6. La empresa da una presentación de la empresa y futuros compañeros de trabajo 7. Al personal incorporado se le da a conocer la distribución de la empresa	
	Distribución de funciones	8%	1	8. Al personal incorporado se le comunica la función a realizar.	
Procesos para recompensar a las personas	Remuneraciones e incentivos	7%	3	9. Al personal se le remunera acorde al mercado laboral 10. Al personal se le paga por las horas extras 11. Al personal se le paga oportunamente su sueldo	
	Prestaciones y servicios	7%	2	12. La empresa cumple con la prestación de servicios sociales a favor del personal 13. El personal en su onomástico tiene día libre remunerado	
Procesos para desarrollar a las personas	Capacitación	6%	2	14. Al personal se le capacita acorde a su trabajo 15. Al personal se le permite desarrollar sus capacidades dentro de la empresa	
	Desarrollo de las carreras	4%	2	16. Al personal se le permite ascender dentro la empresa 17. El personal tiene oportunidad de cambiar de área	
Procesos para retener a las personas	Satisfacción laboral	8%	2	18. En la empresa se percibe un adecuado ambiente laboral. 19. La empresa brinda los servicios básicos para la comodidad del personal	
	Motivación laboral	6%	2	20. La empresa brinda bonos extras a los mejores trabajadores 21. La empresa destaca al mejor trabajador del mes	
Procesos para monitorear a las personas	Banco de datos	5%	3	22. La empresa mantiene una base de datos del personal, 23. La empresa mantiene una base de datos de sus proveedores. 24. La empresa usa una base de datos de sus clientes	
	Sistema de información administrativa	6%	3	25. La empresa toma en cuenta temporadas altas o bajas de producción para la contrata o despido de personal. 26. La empresa maneja un sistema de costos laborales. 27. La empresa lleva un control de asistencia al personal	
total		100%	26		



Anexo 03. Encuesta

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado a propietarios de las micro y pequeñas empresas de la RED de carpinteros MERCAMUEBLE. Cusco.

A continuación. Se presenta un cuestionario, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere, marcando con una “x” la respuesta que corresponda.

fecha	edad						sexo		
//	18-29		30-44		45-50		60 a +	M	F

Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuesta				
Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		Procesos para incorporar a las personas.	1	2	3	4	5
1	Reclutamiento de personal	La empresa realiza convocatorias para reclutar personal.					
2		La empresa realiza las convocatorias por medios informativos (audiovisual, radial, escrito o en redes sociales)					
3		La empresa detalla el perfil y competencias para los puestos a ser cubiertos					



4	Selección del personal	la empresa selecciona al personal que cumple con el perfil y competencias para el trabajo ofertado					
5		La empresa realiza contrato laboral con el personal					
Procesos para colocar a las personas			1	2	3	4	5
6	Orientar a las personas	La empresa da una presentación de la empresa y futuros compañeros de trabajo					
7		Al personal incorporado se le da a conocer la distribución de la empresa					
8	Distribución de funciones	Al personal incorporado se le comunica la función a realizar					
Procesos para recompensar a las personas							
9	Remuneracion es e incentivos	Al personal se le remunera acorde al mercado laboral					
10		Al personal se le paga por las horas extras					
11		Al personal se la paga oportunamente su sueldo					
12	Prestaciones y servicios	La empresa cumple con la prestación de servicios sociales a favor del personal					
13		El personal en su onomástico tiene día libre remunerado					
Procesos para desarrollar a las personas			1	2	3	4	5
14	Capacitación	Al personal se le capacita acorde a su trabajo					
15		Al personal se le permite desarrollar sus capacidades dentro de la empresa					
16	Desarrollo de las carreras	Al personal se le permite ascender dentro la empresa					
17		El personal tiene oportunidad de cambiar de área					
Procesos para retener a las personas			1	2	3	4	5



18	Satisfacción laboral	En la empresa se percibe un adecuado ambiente laboral					
19		La empresa brinda los servicios básicos para la comodidad del personal					
20	Motivación laboral	La empresa brinda bonos extras a los mejores trabajadores					
21		La empresa destaca al mejor trabajador del mes					
Procesos para monitorear a las personas			1	2	3	4	5
22	Banco de datos	La empresa mantiene una base de datos del personal					
23		La empresa mantiene una base de datos de sus proveedores.					
24		La empresa utiliza una base de datos de sus clientes					
25	Sistema de información administrativa	La empresa toma en cuenta temporadas altas o bajas de producción para la contrata o despido de personal					
26		La empresa maneja un sistema de costos laborales.					
27		La empresa lleva un control de asistencia del personal					



Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Totalmente de acuerdo	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno



Resultados de los ítems del cuestionario

Procesos para incorporar a las personas.

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Reclutamiento de personal	La empresa realiza convocatorias para reclutar personal.	3	7.5%	1	42.5%	1	30.0%	5	12.5%	3	7.5%
2		La empresa realiza las convocatorias por medios informativos (audiovisual, radial, escrito o en redes sociales)	3	7.5%	1	42.5%	1	32.5%	4	10.0%	3	7.5%
3		La empresa detalla el perfil y competencias para los puestos a ser cubiertos	5	12.5%	9	22.5%	1	42.5%	6	15.0%	3	7.5%
4	Selección del personal	la empresa selecciona al personal que cumple con el perfil y competencias para el trabajo ofertado	2	5.0%	1	32.5%	1	37.5%	1	25.0%	0	0.0%
5		La empresa realiza contrato laboral con el personal	2	72.5%	8	20.0%	1	2.5%	1	2.5%	1	2.5%

Procesos para colocar a las personas

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6	Orientar a las personas	La empresa da una presentación de la empresa y futuros compañeros de trabajo	1	25.0%	2	50.0%	8	20.0%	1	2.5%	1	2.5%
7		Al personal incorporado se le da a conocer la distribución de la empresa	1	27.5%	1	42.5%	1	25.0%	1	2.5%	1	2.5%
8	Distribución de funciones	Al personal incorporado se le comunica la función a realizar	0	0.0%	3	7.5%	4	10.0%	1	45.0%	1	37.5%



Procesos para recompensar a las personas

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9	Remuneraciones e incentivos	Al personal se le remunera acorde al mercado laboral	0	0.0%	0	0.0%	19	47.5%	16	40.0%	5	12.5%
10		Al personal se le paga por las horas extras	25	62.5%	11	27.5%	3	7.5%	1	2.5%	0	0.0%
11		Al personal se la paga oportunamente su sueldo	2	5.0%	3	7.5%	15	37.5%	15	37.5%	5	12.5%
12	Prestaciones y servicios	La empresa cumple con la prestación de servicios sociales a favor del personal	30	75.0%	9	22.5%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%
13		El personal en su onomástico tiene día libre remunerado	17	42.5%	15	37.5%	8	20.0%	0	0.0%	0	0.0%

Procesos para desarrollar a las personas

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14	Capacitación	Al personal se le capacita acorde a su trabajo	13	32.5%	16	40.0%	11	27.5%	0	0.0%	0	0.0%
15		Al personal se le permite desarrollar sus capacidades dentro de la empresa	2	5.0%	11	27.5%	17	42.5%	9	22.5%	1	2.5%
16	Desarrollo de las carreras	Al personal se le permite ascender dentro la empresa	1	2.5%	12	30.0%	20	50.0%	5	12.5%	2	5.0%
17		El personal tiene oportunidad de cambiar de área	0	0.0%	16	40.0%	21	52.5%	3	7.5%	0	0.0%



Procesos para retener a las personas

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18	Satisfacción laboral	En la empresa se percibe un adecuado ambiente laboral	0	0.0%	2	5.0%	14	35.0%	20	50.0%	4	10.0%
19		La empresa brinda los servicios básicos para la comodidad del personal	0	0.0%	0	0.0%	14	35.0%	20	50.0%	6	15.0%
20	Motivación laboral	La empresa brinda bonos extras a los mejores trabajadores	23	57.5%	10	25.0%	7	17.5%	0	0.0%	0	0.0%
21		La empresa destaca al mejor trabajador del mes	33	82.5%	6	15.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%

Procesos para monitorear a las personas

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
22	Banco de datos	La empresa mantiene una base de datos del personal	6	15.0%	14	35.0%	14	35.0%	5	12.5%	1	2.5%
23		La empresa mantiene una base de datos de sus proveedores.	11	27.5%	10	25.0%	12	30.0%	6	15.0%	1	2.5%
24		La empresa utiliza una base de datos de sus clientes	15	37.5%	12	30.0%	9	22.5%	2	5.0%	2	5.0%
25	Sistema de información administrativa	La empresa toma en cuenta temporadas altas o bajas de producción para la contrata o despido de personal	1	2.5%	3	7.5%	15	37.5%	18	45.0%	3	7.5%
26		La empresa maneja un sistema de costos laborales.	3	7.5%	4	10.0%	13	32.5%	17	42.5%	3	7.5%
27		La empresa lleva un control de asistencia del personal	1	2.5%	0	0.0%	5	12.5%	19	47.5%	15	37.5%