



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“GESTIÓN DEL TALENTO EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD
PRIVADA, LIMA - 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Giselle Montauban Canga (0000-0003-0241-6221)

Asesor:
Luis Edgar Tarmeño Bernuy (0000-0001-7511-5273)

Lima – Perú
2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 05 de mayo de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 1	ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Miembro 2	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“GESTIÓN DEL TALENTO EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA, LIMA - 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

GISELLE MONTAUBAN CANGA

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

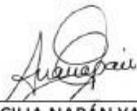
LUIS EDGAR TARMEÑO BERNUY

 Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	GISELLE MONTAUBAN CANGA		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


ANGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Presidente(a) del Jurado

LUIS EDGAR TARMEÑO BERNUY
Asesor(a)

ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Miembro 1

ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 2

Dedicatoria

A Adrian y Alberto, que me motivan a diario y me brindan su apoyo incondicional.

A mis padres, que me inspiran a ser mejor cada día.

Índice general

Dedicatoria.....	3
Índice general.....	4
Índice de figuras.....	6
Índice de tablas.....	7
Índice de anexos.....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Capítulo I: Planteamiento del Problema.....	12
1.1. Descripción De La Realidad Problemática.....	12
1.2. Formulación del Problema.....	13
1.1.1. Problema General.....	13
1.1.2. Problemas Específicos.....	13
1.3. Justificación de la Investigación.....	14
1.4. Limitaciones de la Investigación.....	14
1.5. Viabilidad de la Investigación.....	14
Capítulo II: Marco Teórico.....	16
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	16
2.2. Bases Teóricas.....	19
2.2.1. Gestión del Talento.....	19
2.2.1.1. Selección de Personal.....	19
2.2.1.3. Retención del Talento.....	20
2.3. Objetivos de la Investigación.....	20
2.3.1. Objetivo General.....	20
2.3.2. Objetivos Específicos.....	20
Capítulo III: Diseño Metodológico.....	22
3.1. Diseño de la Investigación.....	22
3.2. Tipo.....	22
3.3. Enfoque.....	22

3.4. Población.....	22
3.5. Muestra.....	23
3.6. Operacionalización de variables	23
3.7. Técnicas para la Recolección de Datos	24
3.8. Técnica para el Procesamiento y Análisis de Datos	25
3.9. Aspectos Éticos.....	25
Capitulo IV: Resultados	26
4.1. Datos Socio Demográficos	26
4.2. Resultados Variable Selección de Personal	29
4.3. Resultados Variable Capacitación de Personal	33
4.4. Resultados Variable Retención del Talento.....	37
Capitulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones	42
5.1. Discusión	42
5.2. Conclusiones.....	43
5.3. Recomendaciones	43
Referencias bibliográficas	45
Anexos.....	47
Anexo 1: Matriz de Consistencia	48
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	49
Anexo 3: Instrumento de Evaluación	50
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	51
Anexo 5: Constancia Emitida por la Institución Donde se Realizó la Investigación	63

Índice de figuras

Figura 1. Distribución de puestos	26
Figura 2. Distribución por rango de edad	27
Figura 3. Distribución por nivel educativo	28
Figura 4. Pregunta 1.....	29
Figura 5. Pregunta 2.....	30
Figura 6. Pregunta 3.....	32
Figura 7. Pregunta 4.....	33
Figura 8. Pregunta 5.....	34
Figura 9. Pregunta 6.....	35
Figura 10. Pregunta 7.....	37
Figura 11. Pregunta 8.....	38
Figura 12. Pregunta 9.....	39
Figura 13. Pregunta 10.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. Cálculo de la muestra	23
Tabla 2. Técnica e instrumento	24
Tabla 3. Escala de Likert.....	24
Tabla 4. Validez por juicio de expertos.....	25
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento	25
Tabla 6. Distribución de puestos	26
Tabla 7. Rangos de edad	27
Tabla 8. Distribución de los sujetos según nivel educativo	28
Tabla 9. Pregunta 1.....	29
Tabla 10. Pregunta 2.....	30
Tabla 11. Pregunta 3.....	31
Tabla 12. Pregunta 4.....	33
Tabla 13. Pregunta 5.....	34
Tabla 14. Pregunta 6.....	35
Tabla 15. Pregunta 7.....	36
Tabla 16. Pregunta 8.....	37
Tabla 17. Pregunta 9.....	39
Tabla 18. Pregunta 10.....	40

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	48
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	49
Anexo 3: Instrumento de Evaluación.....	50
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	51
Anexo 5: Constancia Emitida por la Institución Donde se Realizó la Investigación.....	63

Resumen

El objetivo de la investigación fue identificar las etapas en la gestión del talento de una empresa mediana de seguridad privada en Lima Metropolitana durante el año 2021. El estudio tuvo un diseño no experimental, de corte descriptivo y tipo básico, tuvo un enfoque cuantitativo. Con un muestreo probabilístico la muestra quedó conformada por 62 sujetos de estudio. Se concluyó que la empresa cuenta con herramientas básicas para gestionar el talento, tanto en selección, capacitación y retención de este.

Palabras clave: Gestión del talento, selección de personal, capacitación de personal, retención del talento.

Abstract

The aim of the study was to identify the processes of the talent management of a medium-sized private security company in Metropolitan Lima during the year 2021. The study had a non-experimental, descriptive and basic design, it had a quantitative approach. With a probabilistic sampling, the sample was made up of 62 study subjects. It was concluded that the company has basic tools to manage talent, both in selection, training and retention of this.

Key words: Talent management, recruitment and selection, training programs, talent retention.

Introducción

En la actualidad, las empresas deben enfrentar cambios y adaptarse a los mismos, encontrando en la gestión del talento una ventaja competitiva. La gestión del talento comprende el conjunto de prácticas y procesos que involucran el reclutamiento y selección, la capacitación y las remuneraciones del personal de una empresa. En los últimos años han aumentado las compañías de seguridad privada en Lima, ante el incremento de la inseguridad ciudadana, siendo relevante para estas empresas contar con recursos apropiados.

Esta investigación tuvo como propósito identificar las etapas en la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021, y fue desarrollada en diferentes etapas, desde la recopilación de información, definición de las dimensiones, recolección de datos y el análisis de estos.

El estudio estuvo organizado de la siguiente manera: primer capítulo compuesto por el planteamiento del problema, desde la situación problemática, pasando por la formulación de los problemas, así como, la justificación, las limitaciones hasta la viabilidad. Seguido por el marco metodológico que incluye los antecedentes, las bases teóricas y los objetivos del estudio. El tercer capítulo comprende el diseño metodológico, donde se especifica el diseño, el tipo y el enfoque del trabajo, asimismo, la población con su respectiva muestra, la variable y su operacionalización, las técnicas para recolectar y procesar los datos, así como, la validez y confiabilidad del instrumento, y los aspectos éticos. Posteriormente, encontramos los resultados. Y el último capítulo, corresponde a la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1. Descripción De La Realidad Problemática

En los últimos años la gestión del talento ha evolucionado. A fines de la revolución industrial se conocía como “relaciones industriales” y tenía un enfoque principalmente burocrático. Luego pasó a llamarse “administración de recursos humanos” con un enfoque más dinámico hasta fines de 1990. Posteriormente se hablaba de “administración de las personas”, enfocándose en el individuo con habilidades y capacidades. Ahora se habla de “administrar con las personas”, como colaboradores que toman decisiones y aportan valor a las empresas. Con la época del conocimiento nacen los equipos de “gestión del talento”, librándose de las labores operativas, con una orientación más estratégica y asesorando a las diversas áreas de la organización, lo que representa una ventaja competitiva para éstas (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009). La gestión del talento o gestión humana debe comprender el negocio y el plan estratégico de la empresa (Calderón Hernández *et al.*, 2006), a fin de desarrollar el recurso humano en la organización (Barney citado en Ansar & Baloch, 2018).

Respecto a las tendencias a nivel mundial en gestión humana para el 2021, Deloitte destaca la importancia que las organizaciones se centren en el ser humano y sus fortalezas para prosperar en un medio impredecible, para ello es importante encontrar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, dejar que los trabajadores desarrollen su potencial, enfocarse en el trabajo en equipo, establecer nuevas estrategias de dirección de personal, y que el área de gestión del talento aproveche su posición actual para reestructurar el trabajo con la finalidad de obtener mejores resultados.

En Perú, las características que tomará la gestión humana para el 2022 serán gestionar grupos de colaboradores de diversas generaciones, incrementar la diversidad pues ello promueve la innovación, implementar el “outdoor training” para establecer mejores relaciones entre trabajadores y líderes, y enfocarse en el bienestar emocional y mental del personal. Según la consultora Mercer, para el 2021

sería necesario hacer cambios en los modelos comerciales y operativos, debido a la aceleración de la digitalización producida por la COVID-19, debiéndose desarrollar las competencias y habilidades de los trabajadores.

Delta Seguridad Corporativa S.A.C. es una empresa mediana de seguridad privada situada en el distrito limeño de San Martín de Porres, que inició operaciones en 2019 y cuenta con 73 trabajadores. La gestión del talento la realizan de manera tradicional, es decir, el reclutamiento se hace mediante referidos o apoyándose de algunas páginas web para obtener candidatos; aunque las entrevistas las realizan de manera virtual debido a la pandemia. Si bien existe un perfil general, no existe el detalle de las competencias específicas con las que debe contar el colaborador. En cuanto a las capacitaciones los trabajadores reciben inducción al ingreso, mas no se amplían las competencias y conocimientos. Asimismo, se realizan las evaluaciones de desempeño pero no se establece un plan de carrera que ofrezca oportunidades de ascenso a los colaboradores. Por último, las remuneraciones se encuentran acorde con el mercado. Por lo expuesto, hay una alta rotación en el personal operativo con una mayor carga laboral para el área de recursos humanos y mayor costo para la empresa.

1.2. Formulación del Problema

1.1.1. Problema General

¿Cómo se desarrollan los procesos de gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021?

1.1.2. Problemas Específicos

¿De qué manera los procesos de selección de personal favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021?

¿De qué manera los procesos de capacitación de personal favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021?

¿De qué manera los procesos de retención del talento favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021?

1.3. Justificación de la Investigación

El presente trabajo se justificó de manera práctica, debido a que la gestión del talento es una realidad global presente en diversos sectores económicos, como bien podría ser en las empresas de seguridad. Además, las empresas de seguridad se han incrementado en el Perú por una percepción elevada de la inseguridad ciudadana, siendo estos modelos de negocio vigentes que requieren una adecuada gestión del talento. Desde el punto de vista conceptual, a la fecha se cuenta con pocos estudios relacionados con el tema a nivel local, regional y nacional, por lo que contribuirá al conocimiento de la materia. Metodológicamente, el estudio fue útil porque planteó el enfoque de la gestión del talento desde una perspectiva diferente. Y socialmente, las conclusiones a las que llegó el trabajo sirven a todas las empresas de seguridad, a las instituciones públicas y privadas para los efectos de nuevas políticas, planes y estrategias orientadas a la gestión del talento.

1.4. Limitaciones de la Investigación

Una de las principales limitaciones del estudio fue el estado de emergencia sanitaria por la COVID-19 por lo que las encuestas se tuvieron que realizar de manera telefónica y no presencial. Otra limitación importante fue conseguir la autorización de una primera empresa para poder realizar la investigación, se recurrió a otra empresa que brindaba mayores facilidades en el recojo de datos.

1.5. Viabilidad de la Investigación

El trabajo fue viable puesto que la gestión del talento es un tema actual y que está adquiriendo mayor importancia. Asimismo, cuenta con una base teórica sólida y antecedentes nacionales e

internacionales. Finalmente, es viable porque cuenta con información relevante que puede ser útil a otras empresas u otras investigaciones.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

En cuanto a las investigaciones internacionales, Barkhuizen y Gumede (2021) en su investigación *“The relationship between talent management, job satisfaction and voluntary turnover intentions of employees in a selected government institution”* cuyo objetivo fue establecer la relación entre gestión del talento, satisfacción dentro de la empresa y tentativas de renuncia de los colaboradores en una organización gubernamental sudafricana, siendo un estudio cualitativo con una muestra de 208 sujetos, el estudio enfatizó el valor de la gestión del talento para incrementar la productividad y sostenibilidad de las instituciones gubernamentales. Asimismo, hallaron que las malas prácticas en gestión del talento contribuyen a la renuncia del personal, lo que puede disminuir la eficiencia y eficacia, generando que las instituciones públicas brinden un mal servicio.

Por otro lado, Alanzy (2021) en su estudio *“Human resources development in small and medium size enterprises in Saudi Arabia”* tuvo como propósito comprender cómo los empresarios de pymes en Arabia Saudita utilizan enfoques de recursos humanos para desarrollar a los empleados y su organización, la metodología tuvo un enfoque cualitativo y un diseño básico con una población de 14 empresas y cuyas conclusiones fueron: que todos los empresarios utilizaron algún enfoque no estructurado de recursos humanos, que recurren a consultoras para que realicen las capacitaciones al personal y que uno de los desafíos que enfrentan los empresarios es el costo de implementación de prácticas y políticas de recursos humanos.

En la misma línea, Gaitonde y Lele (2021) en su publicación *“Adoption of talent management practices for managing diversity related issues in service organizations in Pune region”* con el objetivo de investigar los diferentes problemas de la diversidad que afectan la productividad y el desempeño organizacional, siendo una investigación exploratoria con una población de 244 empresas y cuyos

resultados fueron: que las organizaciones están adoptando un número significativo de prácticas de gestión del talento, que los empleados reconocen las prácticas de gestión del talento y las encuentran útiles para mejorar el desempeño, por lo que también son ventajosas para abordar temas relacionados con la diversidad y aprovechar el potencial de los empleados.

Hamza *et al.* (2021) en su artículo *“Recruitment and selection: the relationship between recruitment and selection with organizational performance”* tuvo como propósito establecer los procesos de reclutamiento y selección en las compañías, y familiarizarse con las metodologías que intervienen en dicho procedimiento, para ello emplearon una metodología cuantitativa con una muestra de 60 participantes y cuyos resultados fueron que no hay diferencia de raza y género cuando realizan promociones internas dentro de las compañías. De igual forma, encontraron que la mayoría de los participantes considera importante contar con métodos de selección establecidos.

Bravo y Morán (2018) en su estudio *“Incidencia gestión de talento humano en la satisfacción de la empresa Gruvipro Cía. Ltda.”* tuvo como propósito elaborar un análisis sobre el manejo del talento y presentar una propuesta para mejorarlo, la investigación fue exploratoria – descriptiva, con una población de 62 empleados y concluyeron: la empresa busca constantemente el bienestar de los colaboradores, pero les falta enfocarse en la motivación y reconocimiento del desempeño, puesto que no hay incentivos ni bonificaciones.

En el contexto nacional, Escalante y Aquis (2021) en su estudio *“Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral de los agentes de seguridad privada de la empresa Proseguridad S.A. Arequipa 2021”* cuyo objetivo principal fue encontrar la correlación entre la gestión de los recursos humanos y el desenvolvimiento en el trabajo de los agentes de seguridad, a través de su investigación no experimental, correlacional, cuantitativa y transversal, cuya población fue 308 y su muestra 171 trabajadores, concluyeron que tiene relación significativa entre las variables. Asimismo, encontraron que la percepción del personal sobre el área de gestión de recursos humanos es buena y que los agentes

cuentan con un buen desempeño. Finalmente, hallaron relación entre las variables y las dimensiones de desempeño laboral, que comprenden: desempeño en el trabajo, desarrollo profesional, comunicación, eficiencia y eficacia, y objetividad.

Capcha (2021) en su ensayo “La gestión del talento humano y la productividad en la entidad pública Provias Nacional – Lima Metropolitana, 2019” cuyo objetivo fue comprobar la relación entre la gestión del talento y la productividad, realizó una investigación no experimental de tipo básica, descriptiva correlacional y transversal, tuvo una población de 1,109 colaboradores y cuya muestra fue 285 colaboradores, concluyó que hay una correlación positiva considerable entre las variables. Del mismo modo, comprobó que existe correlación positiva entre la productividad y las dimensiones: programa de personal, psicología organizacional y relaciones laborales.

Por su parte, Bendezú-Pacífico (2020) en su artículo “Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada” cuyo propósito fue establecer la relación entre las variables, a través de un estudio descriptivo correlacional con una muestra de 24 sujetos, encontró que existe una relación significativa entre las variables y sus dimensiones.

De igual manera, Anastacio *et al.* (2020) en su artículo titulado “Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, 2019” que tuvo por objetivo comprobar si tienen relación entre las variables, emplearon un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y una muestra de 165 trabajadores, hallaron relación significativa y positiva entre las variables.

Finalmente, Beltrán *et al.* (2016) en su investigación “Análisis del uso de planes de beneficios en la gestión del talento humano para mejorar la retención de los colaboradores en el sector de empresas de seguridad en Lima” tuvo como objetivo averiguar si los planes de beneficios afectan en la retención de los trabajadores, fue de tipo cualitativo descriptivo cuya muestra fue de 20 colaboradores y

concluyeron: algunos supervisores que no cumplen con el perfil impactan negativamente en el clima laboral, y el plan de beneficios (capacitaciones, línea de carrera, entre otros) que brinda la empresa favorece las condiciones del trabajo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión del Talento

Busca que los procesos y actividades que implican la atracción, identificación, mejora, compromiso, retención y desarrollo de los talentos sean valiosos para una organización y permitan crear estrategias exitosas y sostenibles (Gallardo-Gallardo *et al.*, 2020) (Lewis & Heckman, 2006, citado en Efendi, 2021). Según Chiavenato (2019) los procesos más importantes de gestión del talento buscan la integración de personas, a través de la selección y reclutamiento del personal, asimismo es preciso, garantizar la organización del personal diseñando puestos, evaluando el desempeño, mejorando las remuneraciones y prestaciones, implementando espacios de capacitación a través de programas de cambio y comunicación y promoviendo la retención de personas.

2.2.1.1. Selección de Personal. Este proceso es crítico y vital para contar con un equipo de personas calificado y competitivo (Berger & Berger, 2004). El reclutamiento y la selección de personas son parte del mismo proceso: conseguir talentos para las empresas (Chávez, 2018).

- El reclutamiento consiste en divulgar, llamar la atención e invitar a posibles candidatos; mientras que la selección consiste en comparar, contrastar, analizar, elegir y decidir cuál es el mejor candidato para la organización.
- La técnica más utilizada en selección es la entrevista, pues permite depurar a los candidatos, ayuda en la evaluación de conocimientos (técnicos o especializados), permite establecer las reacciones del entrevistado e inferir su proceder ante situaciones establecidas (Chiavenato, 2009).

2.2.1.2. Capacitación de Personal. Son programas orientados a mejorar o adquirir conocimientos y desarrollar competencias en el personal (Armijos *et al.*, 2019). Estos programas deben concordar con los intereses, las necesidades de aprendizaje y las estrategias establecidas por la organización (Berger & Berger, 2004).

- Evaluación del desempeño permite medir el rendimiento de los trabajadores, basándose en el análisis del puesto.
- Desarrollo de personal busca incrementar los conocimientos y habilidades de los trabajadores para mejorar su desempeño y productividad.

2.2.1.3. Retención del Talento. Conjunto de prácticas valoradas por los trabajadores que los mantienen dentro de una empresa, pueden ser paquetes de beneficios (Barkhuizen & Gumede, 2021). Estas prácticas incluyen una buena cultura organizacional, trabajo en equipo, buena compensación, planes de desarrollo, línea de carrera y formación (Marinakou & Giousmpasoglou, 2019).

- La remuneración es el salario que recibe el trabajador por los servicios prestados a la empresa.
- Oportunidades de ascenso son las prácticas de crecimiento y desarrollo dentro de una empresa.

2.3. Objetivos de la Investigación

2.3.1. Objetivo General

Identificar los procesos de gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021.

2.3.2. Objetivos Específicos

Analizar si los procesos de selección de personal favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021.

Analizar si los procesos de capacitación de personal favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021.

Analizar si los procesos de retención del talento favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021.

Capítulo III: Diseño Metodológico

3.1. Diseño de la Investigación

Dado que no hubo intervención de las variables estudiadas y se recogieron los datos una sola vez, el diseño fue no experimental y transversal. Tal como explica Hernández-Sampieri (2018) la investigación no experimental se realiza sin manipular las variables de estudio y se observan los acontecimientos en su ambiente natural; transversal, porque los datos se recogieron en un solo momento.

3.2. Tipo

La investigación fue de tipo básico, porque permitió profundizar los conocimientos y las teorías, como menciona, Álvarez (2020) se busca un nuevo conocimiento de manera sistemática a fin de aumentar el saber en una realidad concreta.

El nivel de investigación fue descriptivo simple, pues se busca detallar las características de la variable y sus dimensiones en una situación determinada (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.3. Enfoque

Tuvo un enfoque cuantitativo, que según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) es la recopilación de datos numéricos y los análisis estadísticos de los mismos.

3.4. Población

La población para la investigación se conformó por los 73 trabajadores permanentes de la empresa Delta Seguridad Corporativa SAC, situada en San Martín de Porres.

3.5. Muestra

La muestra fue probabilística, para poblaciones finitas, el cálculo aleatorio arrojó un total 62 trabajadores, es decir, todos tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados (López, 2004). Según tabla N.º 1, luego de aplicar la fórmula la muestra es de 62 sujetos.

Tabla 1. Cálculo de la muestra

N = 72 trabajadores

Z α = 1.96

p = 0.05

q = 0.95

d = 5%

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{73 \times 1.96^2 \times 0.05^2 \times 0.95}{0.05^2(73 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95} = 62$$

3.6. Operacionalización de variables

Gestión del Talento

Busca que los procesos y actividades que comprenden la atracción, identificación, desarrollo, compromiso, retención y desenvolvimiento de los talentos sean valiosos para una organización y permitan crear estrategias exitosas y sostenibles (Gallardo-Gallardo *et al.*, 2020) (Lewis & Heckman, 2006, citado en Efendi, 2021). Las dimensiones consideradas fueron:

- Selección de personal
- Capacitación de personal
- Retención del talento

3.7. Técnicas para la Recolección de Datos

La encuesta fue la técnica utilizada para esta investigación. El cuestionario fue el instrumento propuesto, con 10 preguntas que correspondían a las tres dimensiones de estudio. El proceso de validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos seleccionados intencionalmente. Para determinar la confiabilidad se usó el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach, encontrándose el valor de 0,759 para la variable gestión del talento, siendo un instrumento confiable (Oviedo & Campos-Arias, 2005).

Tabla 2. Técnica e instrumento

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Descripción del instrumento

Cuestionario: Gestión del talento

Compuesto por 10 ítems referidos a sus tres dimensiones.

Tabla 3. Escala de Likert

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia.

3.7.1. Validez y confiabilidad del instrumento

Tabla 4. Validez por juicio de expertos

Criterio de jueces	Veredicto
Dr. Antonio Roberto Huachaca Urbina	Aprobado
Mg. Edwin Harold Terrones Pérez	Aprobado
Mg. Jorge Augusto Torres-Calderón Vargas	Aprobado
Mg. Santos David Vargas Guillén	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Confiabilidad del instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
Gestión del talento	0,759	10

Fuente: Elaboración propia.

3.8. Técnica para el Procesamiento y Análisis de Datos

Para la recolección de datos, primero se envió la solicitud con el formato de consentimiento informado de acceso público a la empresa en estudio. Una vez aprobada la solicitud, se obtuvo el directorio telefónico de los sujetos de investigación.

El análisis se realizó considerando la variable y los objetivos del estudio. El programa SPSS® versión 25 se utilizó para procesar los datos.

3.9. Aspectos Éticos

Se tomaron en cuenta rigurosamente los aspectos éticos, tanto en la recolección, como en el procesamiento de los datos y la entrega de los resultados.

Capítulo IV: Resultados

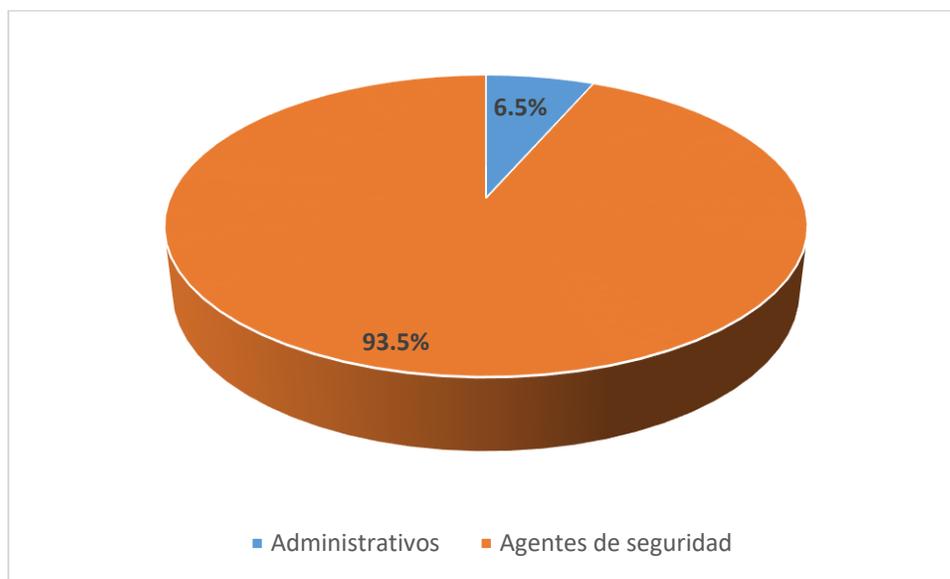
4.1. Datos Socio Demográficos

Tabla 6. Distribución de puestos

Puesto	Frecuencia	Porcentaje
Administrativos	4	6,5
Agentes de seguridad	58	93,5
Total	62	100,0

Fuente: elaboración propia.

Figura 1. Distribución de puestos



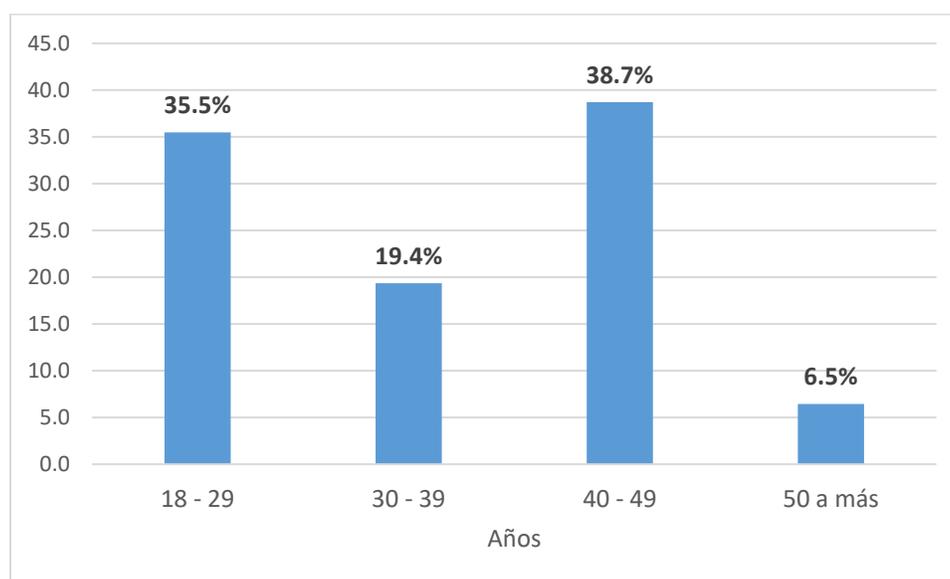
Fuente: Elaboración propia.

El 93,5% de los trabajadores encuestados estuvo compuesto por agentes de seguridad, quienes se encuentran destacados en los locales de los clientes. Mientas que el 6,5% son personal administrativo. En la empresa Delta Seguridad Corporativa SAC más del 90% de la fuerza laboral está constituida por agentes de seguridad y el 100% fueron de sexo masculino.

Tabla 7. Rangos de edad

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
18 – 29 años	22	35,5
30 – 39 años	12	19,4
40 – 49 años	24	38,7
50 años a más	4	6,5
Total	62	100,0

Fuente: elaboración propia.

Figura 2. Distribución por rango de edad


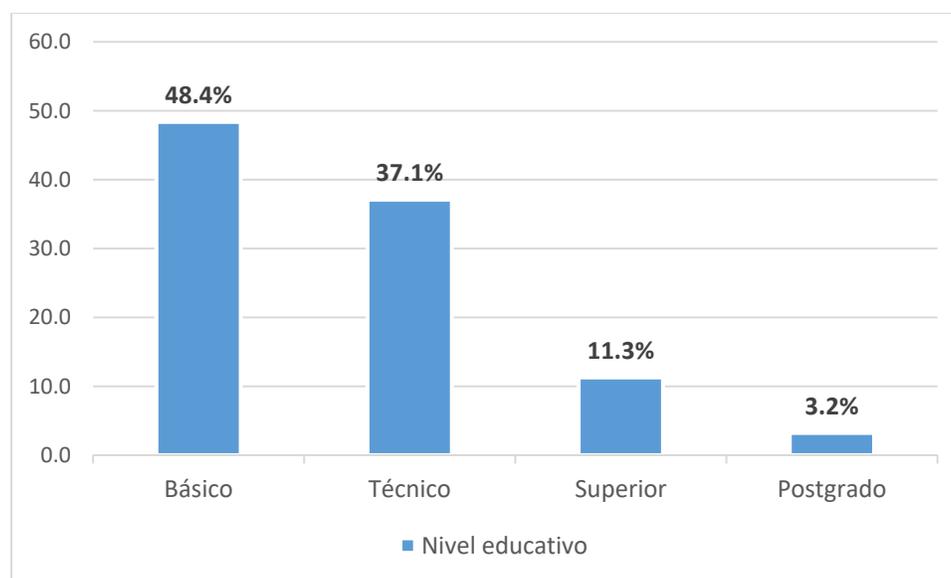
Fuente: Elaboración propia.

Según la distribución de los sujetos evaluados, en el grupo etario de 40 a 49 años se encontró la mayoría con un 38,7%, seguido por un 35,5% del grupo de 18 a 29 años, luego el 19,4% de 30 a 39 años y finalmente, el 6,5% de 50 años a más.

Tabla 8. Distribución de los sujetos según nivel educativo

Nivel educativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Básico	30	48,4	48,4
Técnico	23	37,1	85,5
Superior	7	11,3	96,8
Postgrado	2	3,2	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Distribución por nivel educativo


Fuente: elaboración propia.

Del total de sujetos encuestados, el 48,4% cuentan con nivel de educación básico, seguido de 37,1% con nivel técnico, 11,3% superior y 3,2% con postgrado. Así pues, encontramos que la mayoría de los trabajadores cuentan con estudios básicos o técnicos, siendo este un factor importante para la planificación de capacitaciones.

4.2. Resultados Variable Selección de Personal

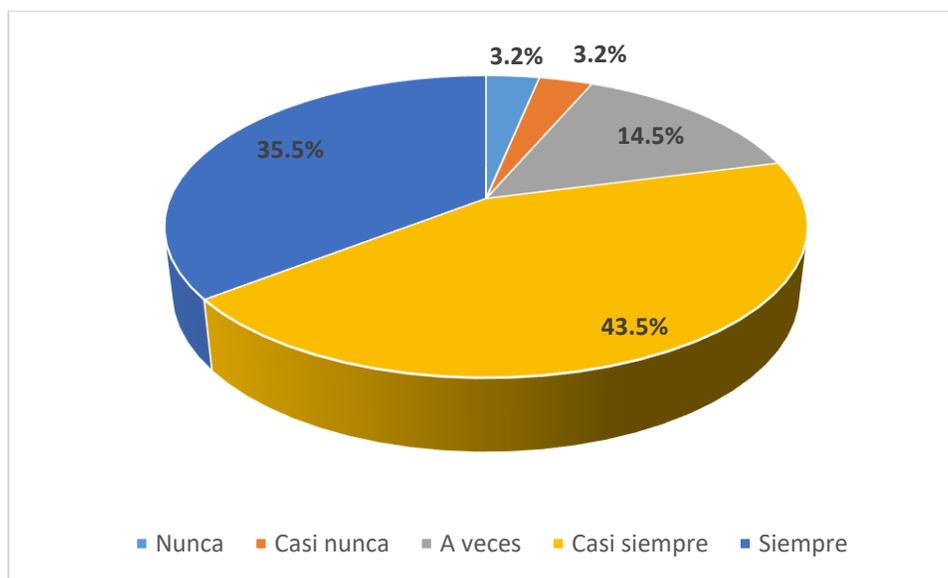
1. ¿Considera usted útil el uso de las plataformas digitales para la búsqueda de empleo en su empresa?

Tabla 9. Pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,2	3,2
Casi nunca	2	3,2	6,5
A veces	9	14,5	21,0
Casi siempre	27	43,5	64,5
Siempre	22	35,5	100,9
Total	62	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Pregunta 1



Fuente: elaboración propia.

El 43,5% de los sujetos estudiados casi siempre consideran útil el uso de plataformas digitales para buscar empleo, seguido por el 35,5% que siempre lo consideran útil. Mientras que el 14,5% a veces lo considera, el 3,2% casi nunca y el 3,2% restante nunca. En otras palabras, el 79% de encuestados

utilizan plataformas digitales cuando buscan trabajo. Esto se debe a que los postulantes son adultos jóvenes, tienen conocimiento suficiente para manejar internet y es de fácil acceso.

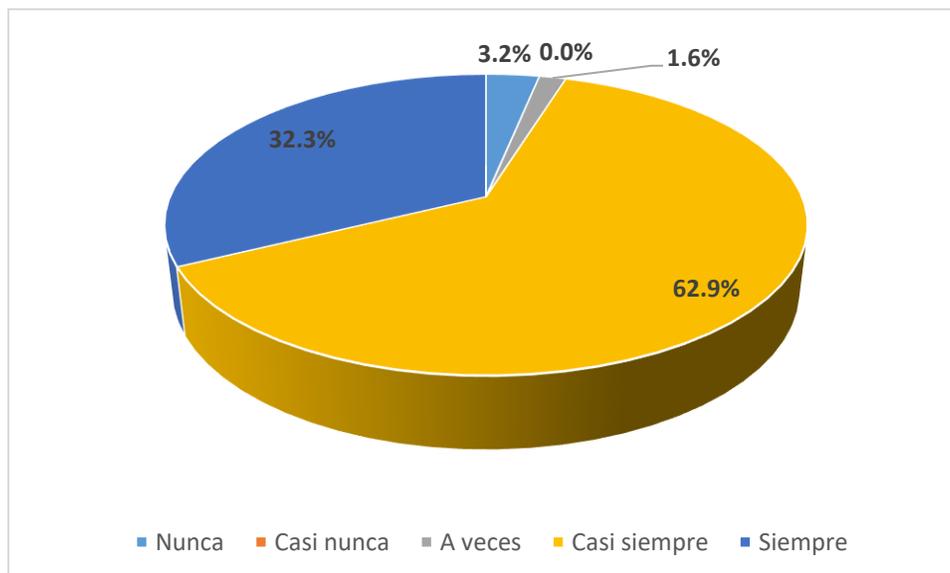
2. ¿Se cuenta con técnicas y procesos definidos al momento de realizar el reclutamiento y la selección de personal?

Tabla 10. Pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,2	3,2
Casi nunca	0	0,0	3,2
A veces	1	1,6	4,8
Casi siempre	39	62,9	67,7
Siempre	20	32,3	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Pregunta 2



Fuente: elaboración propia.

Del total de colaboradores evaluados, el 62,9% indica que casi siempre la empresa utiliza técnicas y procesos definidos para la selección del personal y el 32,3% comenta que siempre se utilizan. Sin embargo, el 3,2% manifiesta que la empresa no tiene procesos de selección y el 1,6% menciona que a veces siguen los procesos. De manera que, más del 95% de los encuestados está de acuerdo que la empresa recluta y selecciona a su personal mediante técnicas y procesos definidos. Esto debido a que el área de recursos humanos cuenta con los profesionales indicados para realizar dicha labor.

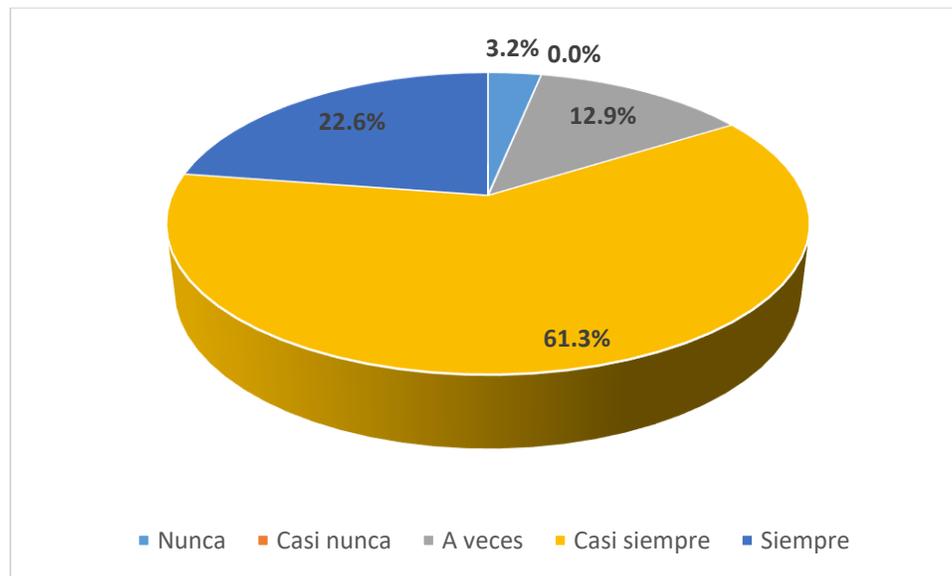
3. ¿Considera usted que la entrevista laboral podría hacerse a través de alguna plataforma digital?

Tabla 11. Pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,2	3,2
Casi nunca	0	0,0	3,2
A veces	8	12,9	16,1
Casi siempre	38	61,3	77,4
Siempre	14	22,6	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Pregunta 3



Fuente: Elaboración propia.

El 61,3% de la población encuestada cree que casi siempre y el 22,6% considera que siempre, las entrevistas laborales se pueden realizar a través de plataformas digitales. Asimismo, el 12,9% piensa que puede ser a veces y el 3,2% opina que nunca debe hacerse de manera virtual. Entonces, casi el 84% está de acuerdo que las entrevistas laborales podrían hacerse mediante alguna plataforma digital. Esta respuesta es comprensible, ya que las personas se encuentran en diferentes ciudades, también ante situaciones de emergencia sanitaria por las restricciones establecidas ante la COVID-19. Sin embargo, el 16,1% no está de acuerdo con una entrevista virtual, porque se pierden detalles importantes para el reclutador, que pueden ser limitantes para desempeñarse como agente de seguridad.

4.3. Resultados Variable Capacitación de Personal

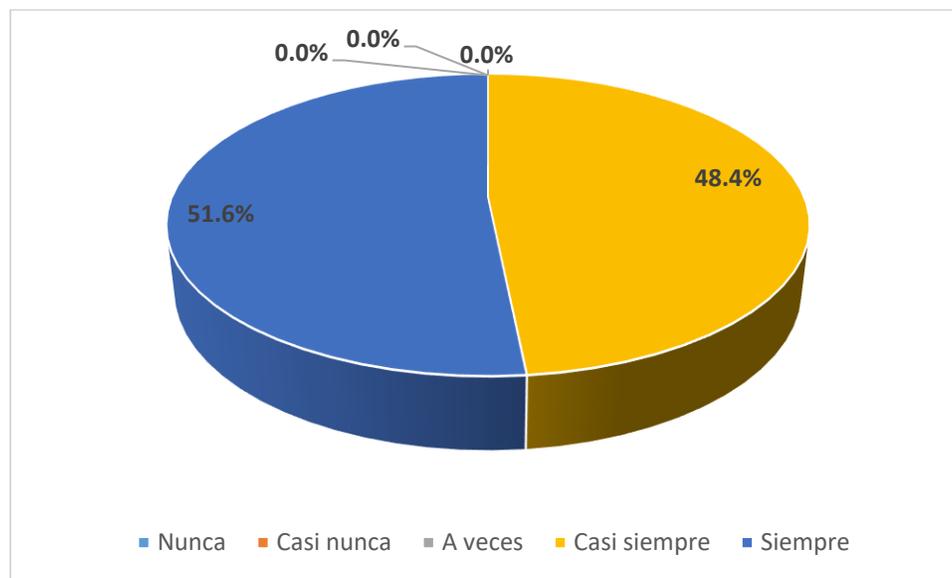
4. ¿Considera usted que la empresa realiza evaluaciones a todo el personal con el fin de mejorar su desempeño?

Tabla 12. Pregunta 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	0	0,0	0,0
A veces	0	0,0	0,0
Casi siempre	30	48,4	48,4
Siempre	32	51,6	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. Pregunta 4



Fuente: Elaboración propia.

El 51,6% de los trabajadores encuestados afirma que siempre se realizan evaluaciones de desempeño y el otro 48,4% indica que casi siempre. Por ello, se puede corroborar que la empresa realiza

evaluaciones periódicas al personal, a fin de mejorar su desempeño laboral. Sin embargo, las evaluaciones deberían estar orientadas al desarrollo de una línea de carrera.

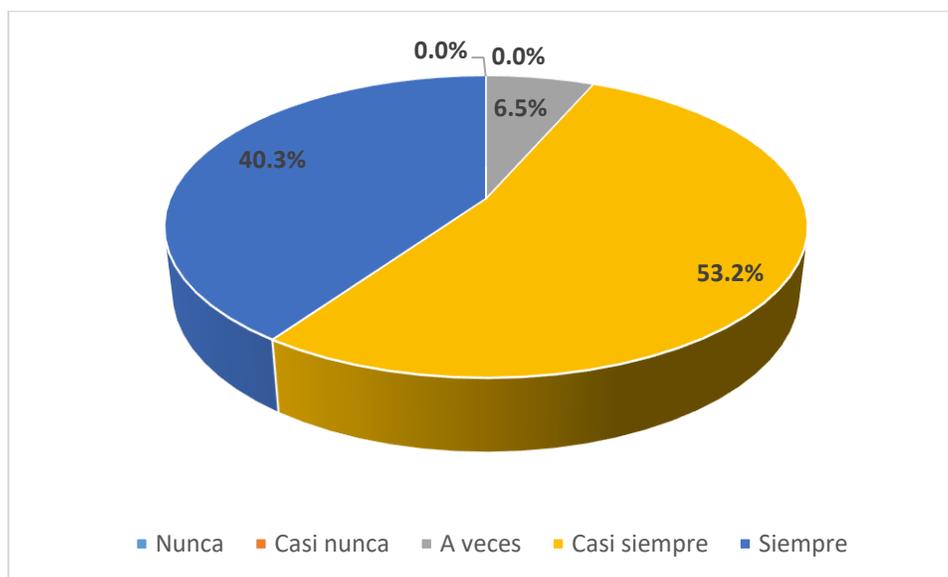
5. ¿Considera usted que es necesaria la evaluación en el manejo de herramientas digitales?

Tabla 13. Pregunta 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	0	0,0	0,0
A veces	4	6,5	6,5
Casi siempre	33	53,2	59,7
Siempre	25	40,3	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8. Pregunta 5



Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados el 53,2% opina que casi siempre se debería evaluar respecto a las herramientas digitales y el 40,3% sostiene que debería ser siempre. Mientras que el 6,5% restante indica

que debería ser a veces. Entonces, el 93,5% de encuestados considera necesaria la evaluación en el manejo de herramientas digitales. Esto debido a la automatización actual de los procesos y para mantener una mejor comunicación con los clientes.

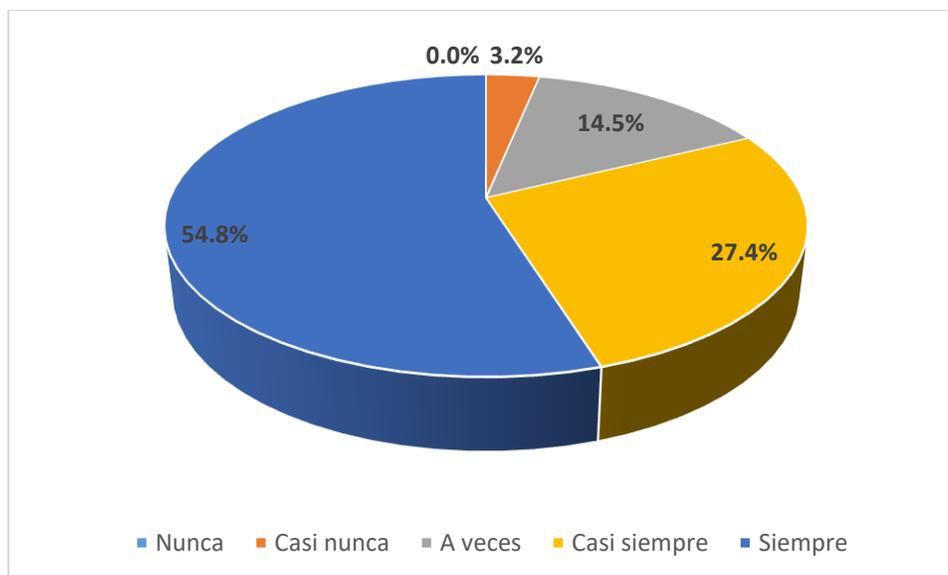
6. ¿Considera usted que la empresa forma y capacita a todos los trabajadores para que se desarrollen y crezcan profesionalmente dentro de la empresa?

Tabla 14. Pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	2	3,2	3,2
A veces	9	14,5	17,7
Casi siempre	17	27,4	45,2
Siempre	34	54,8	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9. Pregunta 6



Fuente: elaboración propia.

El 54,8% de colaboradores encuestados considera que siempre la empresa los forma y capacita, mientras el 27,4% indica que es casi siempre, el 14,5% a veces y el 3,2% casi nunca. Por ello, confirmamos que la empresa realiza programas de capacitación para el personal. Sin embargo, para el 17,7% la empresa no los forma o capacita. Estas respuestas se contradicen con la pregunta 5 de la encuesta; puesto que se imparten capacitaciones, pero no forman parte de un plan de carrera. Además, se observó que muchos tenían miedo al responder esta pregunta, pensaban que se enviaría un reporte a la empresa y que eso influiría en su permanencia.

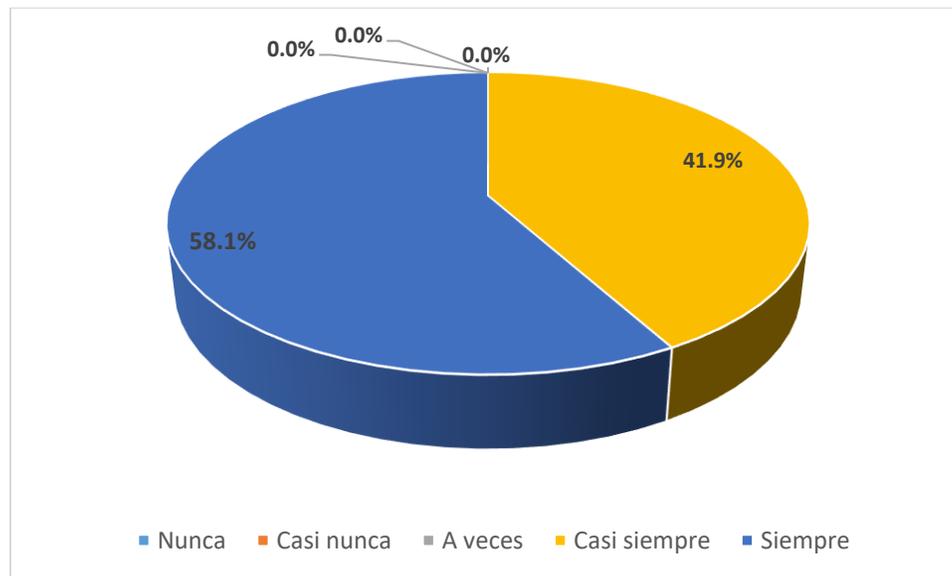
7. ¿Considera usted que las capacitaciones de la empresa deberían estar orientadas al conocimiento de nuevas herramientas digitales?

Tabla 15. Pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	0	0,0	0,0
A veces	0	0,0	0,0
Casi siempre	26	41,9	41,9
Siempre	36	58,1	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10. Pregunta 7



Fuente: elaboración propia.

El 100% del personal de la empresa está de acuerdo que las capacitaciones se orienten hacia el conocimiento de nuevas herramientas digitales, pues estamos en una era tecnológica que demanda su uso, especialmente para el área de seguridad.

4.4. Resultados Variable Retención del Talento

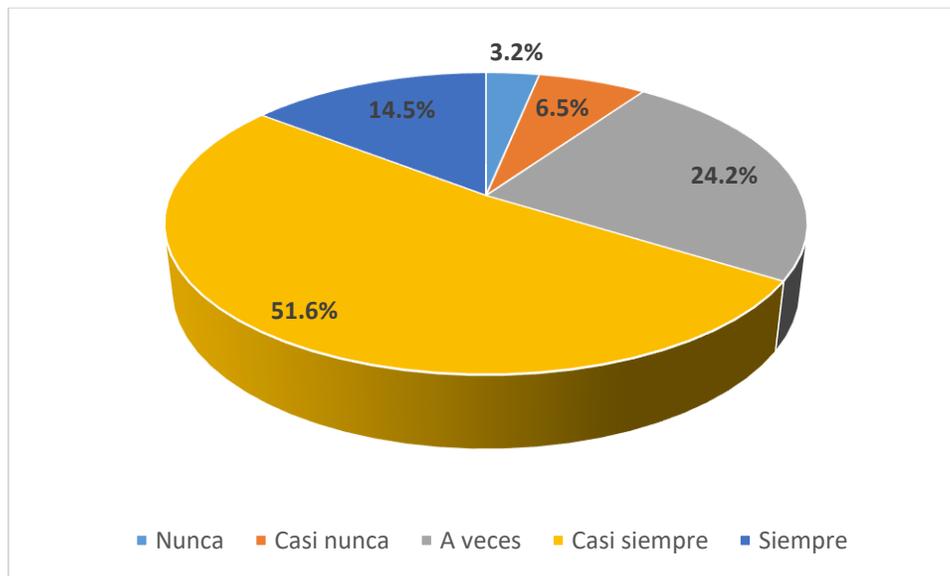
8. ¿Considera usted fundamental al salario para su permanencia en la empresa?

Tabla 16. Pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,2	3,2
Casi nunca	4	6,5	9,7
A veces	15	24,2	33,9
Casi siempre	32	51,6	85,5
Siempre	9	14,5	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11. Pregunta 8



Fuente: elaboración propia.

Respecto al salario, el 51,6% menciona que casi siempre es fundamental para su continuidad en la empresa; entretanto, el 14,5% indica que es primordial, contra un 24,2% que refiere a veces, 6,5% casi nunca y 3,2% nunca. Es decir, casi 2/3 de los encuestados considera al salario como elemento fundamental para quedarse en la empresa; mientras que, más de un tercio no lo considera fundamental. Para este último grupo las remuneraciones deben estar de la mano con un plan de beneficios que incluyan: flexibilidad de horarios, bonos, seguro de salud privado, entre otros.

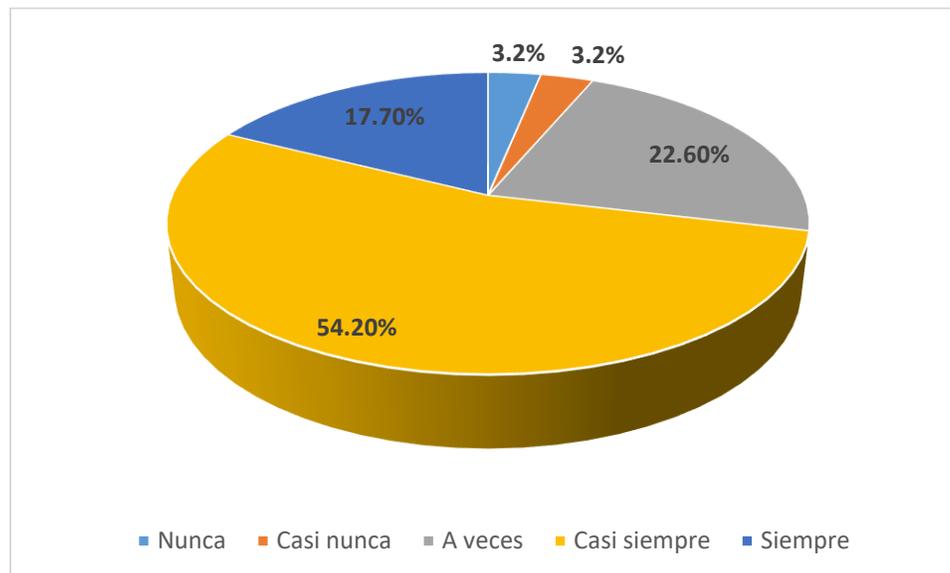
9. ¿Considera usted que la política de incentivos de su empresa es atractiva para su permanencia en el puesto?

Tabla 17. Pregunta 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,2	3,2
Casi nunca	2	3,2	6,5
A veces	14	22,6	29,0
Casi siempre	33	54,2	82,3
Siempre	11	17,7	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12. Pregunta 9



Fuente: elaboración propia.

Del total de trabajadores encuestados, el 54,2% indica que casi siempre toma en cuenta los incentivos para quedarse en una empresa y el 22,6% a veces. En tanto, el 17,7% indica que siempre considera la política de incentivos ofrecida por la empresa para su permanencia en la misma. Por otro lado, el 3,2% casi nunca y el 3,2% nunca consideran los incentivos para continuar en una empresa.

Entonces, casi el 80% considera atractiva la política de incentivos para quedarse en el puesto. Estos resultados reflejan la importancia que la compañía cuente con una política de incentivos atrayente para retener al personal.

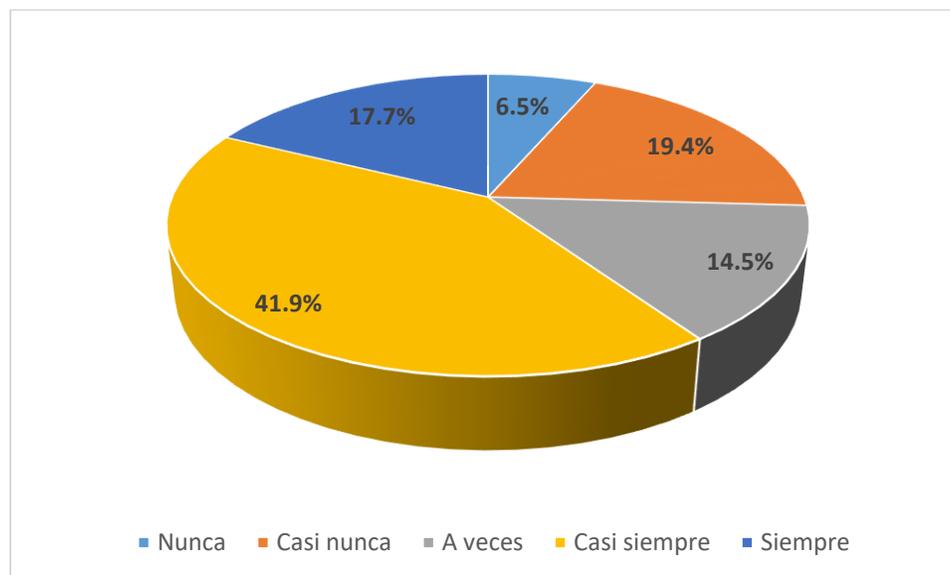
10. ¿Considera que los criterios de ascenso utilizados por la empresa son adecuados?

Tabla 18. Pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	6,5	6,5
Casi nunca	12	19,4	25,8
A veces	9	14,5	40,3
Casi siempre	26	41,9	82,3
Siempre	11	17,7	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13. Pregunta 10



Fuente: elaboración propia.

Se ve que el 41,9% de encuestados opina que casi siempre los criterios de ascenso son los correctos, contra el 19,3% que indica que casi nunca son apropiados. Por otra parte, el 17,7% indica que siempre son adecuados, el 14,5% menciona que a veces y el 6,5% que nunca son apropiados. Casi el 60% de los encuestados considera adecuado los criterios de ascenso; mientras que más del 40% considera lo contrario. Estos resultados en su mayoría reflejan temor para responder, tal como pasó con la pregunta 6 del cuestionario.

Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Discusión

Según lo obtenido, se puede señalar que en Delta Seguridad Corporativa SAC los colaboradores inicialmente no identifican los procesos de gestión del talento. Sin embargo, luego de un período de capacitaciones se integran, pero no de manera satisfactoria. Estos resultados se contrastan con los de Alanzy (2021) quien halló que los emprendedores de pequeñas y medianas empresas emplean diferentes enfoques de gestión del talento, pero sin una estructura definida. De igual forma, Gaitonde y Lele (2021) concuerdan que las compañías están adoptando prácticas de gestión del talento y que los empleados reconocen que estas prácticas los ayudan a mejorar su desempeño.

En cuanto a selección de personal, la empresa cuenta con procesos definidos, los seleccionados perciben que son adecuados, aunque no diferencian el nivel de exigencia ni la necesidad de contar con una ventaja en el mercado. Al respecto, Hamza *et al.* (2021) destacan la necesidad de tener procesos de selección de personal definidos para incorporar al personal adecuado que proporcione una ventaja competitiva para la organización. Por su parte, Bravo y Morán (2018) proponen contar con procesos concretos y establecidos y que sean claros para los postulantes.

Respecto a la capacitación al personal, encontramos que la empresa realiza capacitaciones y evaluaciones a los trabajadores constantemente. Sin embargo, los trabajadores consideran importantes las capacitaciones en herramientas digitales para mejorar la comunicación con los clientes, así como la información que deben enviarles. Escalante y Aquis (2021) identificaron que la empresa estudiada cuenta con planes de capacitación, pero los trabajadores sienten que son básicos y no promueven su desarrollo. Así pues, Capcha (2021) resalta la importancia de las capacitaciones para potenciar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, teniendo como objetivo final mejorar el desempeño dentro de la organización.

Finalmente, la empresa estudiada cuenta con una política de incentivos básica y los salarios están de acuerdo al mercado, según refieren los encuestados. No obstante, un gran grupo de trabajadores considera que las políticas de ascensos no son convenientes. Barkhuizen y Gumede (2021) consideran que toda organización debe tener una estructura de compensación correcta y diferenciada para retener al talento; pues cuando es inapropiada reduce la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto, buscan otros trabajos. Beltrán *et al.* (2016) encontraron que los trabajadores que están contentos con su salario e incentivos son los que mejor contrapesan las circunstancias propias del trabajo.

5.2. Conclusiones

Se concluye que la empresa cuenta con los procesos mínimos para la gestión del talento: el reclutamiento, la selección, la capacitación y la retención del personal. Sin embargo, existe una deficiente comunicación corporativa que impide gestionar adecuadamente el talento en la empresa, lo que genera la fuga de personal. De la misma manera, respecto al primer objetivo específico, existen procesos de selección en la empresa, pero no son adecuados por el grado de exigencia, lo que genera que se reclute personal con preparación básica. En cuanto al segundo objetivo específico, los procesos de capacitación de personal son mínimos, en parte debido a que la mayoría de personal cuenta con educación básica. Por último, el tercer objetivo específico, la empresa tiene salarios de acuerdo con el mercado y un plan de incentivos básico, por lo que hay alta rotación del personal.

5.3. Recomendaciones

Se recomienda reorganizar la mirada de la empresa sobre la importancia de gestión del talento. Del mismo modo, se recomienda planificar los procesos de gestión del talento y realizar capacitaciones a todo el personal. En cuanto a la selección de personal, la empresa debe mantenerse actualizada sobre las plataformas digitales más visitadas por los postulantes y reclutar a los candidatos idóneos a través de

ellas. Por las condiciones de trabajo es importante al menos una entrevista personal, pues demanda ciertas características físicas y de manejo de armamento. Los programas de capacitación deben considerar el nivel del personal y los requerimientos de los clientes, así como al conocimiento de herramientas digitales para promover el desarrollo dentro de la organización. Para mejorar la retención del talento se recomienda mejorar el plan de incentivos y tratar de que los salarios estén ligeramente sobre el promedio.

Finalmente, se sugiere fomentar nuevas investigaciones en el área, con enfoque cualitativo o cuantitativo, para profundizar lo encontrado en empresas similares.

Referencias bibliográficas

- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 333-338. <https://acortar.link/yB7d9a>
- Alanzay, A. (2021). Human Resources Development in Small and Medium Size Enterprises in Saudi Arabia. *The George Washington University*. <https://acortar.link/frCRcS>
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Universidad de Lima*, 1-5.
- Anastacio, C., García, A., & Mego, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, 2019. *Revista Tzhoecoen*, 12(4), 436-448. doi:10.26495/tzh.v12i4.1394
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Obtenido de <https://acortar.link/rLoZ2U>
- Barkhuizen, N., & Gumede, B. (2021). The relationship between talent management, job satisfaction and voluntary turnover intentions of employees in a selected government institution. *SA Journal Human Resource Management*, 19, 1-12. doi:10.4102/sajhrm.v19i0.1396
- Beltrán, L., Cárdenas, L., Delgado, D., & Flores, M. (2016). Análisis del uso de planes de beneficios en la gestión del talento para mejorar la retención de los colaboradores en el sector de empresas de seguridad en Lima. [tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <https://acortar.link/LTWcDG>
- Bendezú-Pacífico, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa. *Investigación Valdizana*, 22-28. <https://acortar.link/9rlujf>
- Berger, L. A., & Berger, D. R. (2004). *The Talent Management Handbook*. McGraw-Hill. doi:10.1036/007143612X
- Bravo, E., & Morán, F. (2018). Incidencia gestión del talento humano en la satisfacción de la empresa Gruvipro Cía. Ltda. *Universidad de Guayaquil*. <https://acortar.link/gWfsYW>
- Capcha, Á. (2021). La gestión del talento humano y la productividad en la entidad pública Provias Nacional - Lima Metropolitana, 2019. *Universidad Peruana de Los Andes*. <https://acortar.link/Su8Vil>
- Chávez, D. (2018). Técnicas de selección utilizadas para la gestión del talento humano en tiendas por departamento del municipio Maracaibo. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 95-107. <https://acortar.link/vrabuP>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

- Efendi, S. (2021). Implementation of talent management as an effort to improve employee performance. *2nd Annual Conference on Blended Learning, Educational, Technology and Innovation*, 537-542.
- Escalante, A., & Aquisé, A. (2021). *Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral de los agentes de seguridad privada de la empresa Proseguridad S.A. Arequipa 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <https://acortar.link/TLI9vR>
- Gaitonde, S., & Lele, U. (2021). Adoption of talent management practices for managing diversity related issues in service organizations in Pune region. *International Journal of Business Management & Research*, 11(1), 1-7. <https://acortar.link/IGh62z>
- Gallardo-Gallardo, E., Thunnissen, M., & Scullion, H. (2020). Talent management: context matters. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(4), 457-473. doi:10.1080/09585192.2019.1642645
- Hamza, P. A., Othman, B. J., Gardi, B., Sorguli, S., Aziz, H. M., Ahmed, S. A., . . . Anwar, G. (2021). Recruitment and Selection: The Relationship between Recruitment and Selection with Organizational Performance. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 1-13. doi:10.22161/ijebm.5.3.1
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- López, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 69-74. <https://acortar.link/fdmva>
- Marinakou, E., & Giousmpasoglou, C. (2019). Talent management and retention strategies in luxury hotels: evidence from four contries. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 3855-2878. doi:10.1108/IJCHM-10-2018-0862
- Oviedo, H., & Campos-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572-579. <https://n9.cl/w3lra>

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	METODO
¿Cómo se desarrollan los procesos de gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021?	Identificar los procesos de gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021.	Metodología: no experimental y transversal. Tipo: básico.
Problema Especifico	Objetivo Especifico	
¿De qué manera los procesos de selección de personal favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021?	Analizar si los procesos de selección de personal favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021.	Enfoque: cuantitativo. Población: 73 trabajadores. Muestra: 62 trabajadores
¿De qué manera los procesos de capacitación de personal favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021?	Analizar si los procesos de capacitación de personal favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021.	Técnica de recolección de datos: encuesta.
¿De qué manera los procesos de retención del talento favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021?	Analizar si los procesos de retención del talento favorecen la gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima – 2021.	Técnica de procesamiento de datos: SPSS v. 25

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Gestión del talento	Procesos que involucran la atracción, identificación, desarrollo, compromiso, retención y desenvolvimiento (Gallardo-Gallardo, Thunnissen, & Scullion, 2020)	Selección de personal: conseguir talentos para las empresas (Chávez, 2018)	Reclutamiento	1, 2	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Cuestionario
			Entrevista	3		
		Capacitación de personal: programas orientados a mejorar o adquirir conocimientos y desarrollar competencias en el personal (Armijos <i>et al.</i> , 2019).	Evaluación	4, 5		
			Desarrollo	6, 7		
		Retención del talento: conjunto de prácticas valoradas por los trabajadores que los mantienen dentro de una empresa, pueden ser paquetes de beneficios (Barkhuizen & Gumede, 2021)	Remuneración	8, 9		
			Oportunidad de ascenso	10		

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3: Instrumento de Evaluación

Gestión del Talento

		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Selección de personal	¿Considera usted útil el uso de las plataformas digitales para la búsqueda de empleo en su empresa?					
	¿Se cuenta con técnicas y procesos definidos al momento de realizar el reclutamiento y la selección de personal?					
	¿Considera usted que la entrevista laboral podría hacerse a través de alguna plataforma digital?					
Capacitación de personal	¿Considera usted que la empresa realiza evaluaciones a todo el personal con el fin de mejorar su desempeño?					
	¿Considera usted que es necesaria la evaluación en el manejo de las herramientas digitales?					
	¿Considera usted que la empresa forma y capacita a todos los trabajadores para que se desarrollen y crezcan profesionalmente dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que las capacitaciones de la empresa deberían estar orientadas al conocimiento de nuevas herramientas digitales?					
Retención del talento	¿Considera usted fundamental al salario para su permanencia en la empresa?					
	¿Considera usted que la política de incentivos de su empresa es atractiva para su permanencia en el puesto?					
	¿Considera que los criterios de ascenso utilizados por la empresa son adecuados?					

Fuente: adaptado de Capcha (2021)

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 14 de octubre del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión del talento en empresa de seguridad privada, Lima – 2021
Grado o título que aspira	Título profesional
Apellidos y Nombre del tesista	Giselle Montauban Canga

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
1 Gestión del talento	1. ¿Considera usted útil el uso de las plataformas digitales para la búsqueda de empleo en su empresa?	4	4	4	4
	2. ¿Se cuenta con técnicas y procesos definidos al momento de realizar el reclutamiento y la selección de personal?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted que la entrevista laboral podría hacerse a través de alguna plataforma digital?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted que la empresa realiza evaluaciones a todo el personal con el fin de mejorar su desempeño?	4	4	4	4
	5. ¿Considera usted que es necesaria la evaluación en el manejo de las herramientas digitales?	4	4	4	4
	6. ¿Considera usted que la empresa forma y capacita a todos los trabajadores para que se desarrollen y crezcan profesionalmente dentro de la empresa?	4	4	4	4
	7. ¿Considera usted que las capacitaciones de la empresa deberían estar orientadas al conocimiento de nuevas herramientas digitales?	4	4	4	4
	8. ¿Considera usted fundamental al salario para su permanencia en la empresa?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que la política de incentivos de su empresa es atractiva para su permanencia en el puesto?	4	4	4	4
	10. ¿Considera que los criterios de ascenso utilizados por la empresa son adecuados?	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Terrones Perez Erwin Harold
Especialidad del experto	Negocios
Código de colegiatura	1193
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Login.do

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Facultad de Ciencias Empresariales

 UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
 DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Nombre del instrumento: Encuesta sobre gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima - 2021.....

Autor: Giselle Montauban Canga.....

Dirigido a: Colaboradores de una empresa de seguridad privada.....

Valoración del instrumento:

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Cambiar o eliminar la pregunta 1

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

Apellidos y Nombre del experto	Terrones Perez Erwin Harold
Especialidad del experto	Negocios
Código de colegiatura	1193
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Login.do

Fecha: 16 de octubre del 2021



 Firma del Juez Experto
 Nombre y apellidos
 DNI 18179469

1. Suficiencia: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta
2. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
3. Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
4. Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Facultad de Ciencias Empresariales

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 19 de octubre del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión del talento en empresa de seguridad privada, Lima – 2021
Grado o título que aspira	Título profesional
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Giselle Montauban Canga

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable I: Gestión del talento

Dimensión	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Selección de personal	13. ¿Considera usted útil el uso de las plataformas digitales para la búsqueda de empleo en su empresa?	4	4	4	4
	14. ¿Se cuenta con técnicas y procesos definidos al momento de realizar el reclutamiento y la selección de personal?	4	4	4	4
	15. ¿Considera usted que la entrevista laboral podría hacerse a través de alguna plataforma digital?	4	4	4	4
Capacitación de personal	16. ¿Considera usted que la empresa realiza evaluaciones a todo el personal con el fin de mejorar su desempeño?	4	4	4	4
	17. ¿Considera usted que es necesaria la evaluación en el manejo de las herramientas digitales?	4	4	4	4
	18. ¿Considera usted que la empresa forma y capacita a todos los trabajadores para que se desarrollen y crezcan profesionalmente dentro de la empresa?	4	4	4	4
	19. ¿Considera usted que las capacitaciones de la empresa deberían estar orientadas al conocimiento de nuevas herramientas digitales?	4	4	4	4
Retención del talento	20. ¿Considera usted fundamental al salario para su permanencia en la empresa?	4	4	4	4
	21. ¿Considera usted que la política de incentivos de su empresa es atractiva para su permanencia en el puesto?	4	4	4	4
	22. ¿Considera que los criterios de ascenso utilizados por la empresa son adecuados?	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



.....
Firma del Juez Experto
Nombre y apellidos
DNI:08665380

Apellidos y Nombre del experto	Huachaca Urbina, Antonio Roberto
Especialidad del experto	Especialista en Investigación
Código de colegiatura	 https://orcid.org/0000-0003-4784-6524
Ficha CTI Vitae (*)	http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Nombre del instrumento: Encuesta sobre gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima - 2021.....

Autor: Giselle Montauban Canga.....

Dirigido a: HUACHACA URBINA ANTONIO ROBERTO

Valoración del instrumento:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente.

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

Apellidos y Nombre del experto	Huachaca Urbina, Antonio Roberto
Especialidad del experto	Especialista en Investigación
Código de colegiatura	 https://orcid.org/0000-0003-4784-6524
Ficha CTI Vitae (*)	http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250

Fecha: 26 octubre

Antonio Roberto Huachaca Urbina
DNI: 08665380

1. Suficiencia: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta
2. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
3. Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
4. Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 15 de octubre del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión del talento en empresa de seguridad privada, Lima – 2021
Grado o título que aspira	Título profesional
Apellidos y Nombre del tesista	Giselle Montauban Canga

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
1					
Gestión del talento	1. ¿Considera usted útil el uso de las plataformas digitales para la búsqueda de empleo en su empresa?	4	4	4	4
	2. ¿Se cuenta con técnicas y procesos definidos al momento de realizar el reclutamiento y la selección de personal?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted que la entrevista laboral podría hacerse a través de alguna plataforma digital?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted que la empresa realiza evaluaciones a todo el personal con el fin de mejorar su desempeño?	4	4	4	4
	5. ¿Considera usted que es necesaria la evaluación en el manejo de las herramientas digitales?	4	4	4	4
	6. ¿Considera usted que la empresa forma y capacita a todos los trabajadores para que se desarrollen y crezcan profesionalmente dentro de la empresa?	4	4	4	4
	7. ¿Considera usted que las capacitaciones de la empresa deberían estar orientadas al conocimiento de nuevas herramientas digitales?	4	4	4	4
	8. ¿Considera usted fundamental al salario para su permanencia en la empresa?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que la política de incentivos de su empresa es atractiva para su permanencia en el puesto?	4	4	4	4
	10. ¿Considera que los criterios de ascenso utilizados por la empresa son adecuados?	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Vargas Guillén Santos David
Especialidad del experto	Ingeniero Industrial – MBA
Código de colegiatura	71371
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Nombre del instrumento: Encuesta sobre gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima - 2021.....

Autor: Giselle Montauban Canga.....

Dirigido a: Colaboradores de una empresa de seguridad privada

Valoración del instrumento:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente.

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

Apellidos y Nombre del experto	Vargas Guillén Santos David
Especialidad del experto	Ingeniero Industrial - MBA
Código de colegiatura	71371
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

Fecha: 16/10/21.....



Santos David Vargas Guillén
Firma del Juez Experto
Nombre y apellidos
DNI: 10502309

1. Suficiencia: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta
2. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
3. Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
4. Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 15 de octubre del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión del talento en empresa de seguridad privada, Lima – 2021
Grado o título que aspira	Título profesional
Apellidos y Nombre del tesista	Giselle Montauban Canga

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Gestión del talento	1. ¿Considera usted útil el uso de las plataformas digitales para la búsqueda de empleo en su empresa?	4	4	4	4
	2. ¿Se cuenta con técnicas y procesos definidos al momento de realizar el reclutamiento y la selección de personal?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted que la entrevista laboral podría hacerse a través de alguna plataforma digital?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted que la empresa realiza evaluaciones a todo el personal con el fin de mejorar su desempeño?	4	4	4	4
	5. ¿Considera usted que es necesaria la evaluación en el manejo de las herramientas digitales?	4	4	4	4
	6. ¿Considera usted que la empresa forma y capacita a todos los trabajadores para que se desarrollen y crezcan profesionalmente dentro de la empresa?	4	4	4	4
	7. ¿Considera usted que las capacitaciones de la empresa deberían estar orientadas al conocimiento de nuevas herramientas digitales?	4	4	4	4
	8. ¿Considera usted fundamental al salario para su permanencia en la empresa?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que la política de incentivos de su empresa es atractiva para su permanencia en el puesto?	4	4	4	4
	10. ¿Considera que los criterios de ascenso utilizados por la empresa son adecuados?	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO


Firma del Juez Experto
Jorge Torres Calderón
DNI: 06665739

Apellidos y Nombre del experto	Torres Calderón Vargas, Jorge Augusto
Especialidad del experto	Maestro en Administración de Empresas
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Nombre del instrumento: Encuesta sobre gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima - 2021.....

Autor: Giselle Montauban Canga.....

Dirigido a: Colaboradores de una empresa de seguridad privada

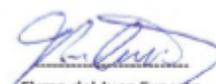
Valoración del instrumento:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente.

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

Apellidos y Nombre del experto	Torres Calderón Vargas, Jorge Augusto
Especialidad del experto	Maestro en Administración de Empresas
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

Fecha: 16/10/21.....



Firma del Juez Experto
Jorge Torres Calderón
DNI: 06665739

1. Suficiencia: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta
2. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
3. Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
4. Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Anexo 5: Constancia Emitida por la Institución Donde se Realizó la Investigación

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 19
FORMATO DE CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO
PÚBLICO (Empresa)

Por medio de la presente, informamos que la empresa Delta Seguridad Corporativa SAC autoriza al tesista Giselle Montauban Canga con código de matrícula 100027302 de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su tesis de grado, la cual lleva por título: Gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima - 2021.

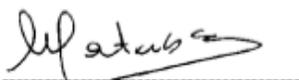
Información y/o permiso solicitado y a emplear en la tesis:

1. PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA VIRTUAL A LOS TRABAJADORES ESTABLES DE LA EMPRESA

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud del interesado (a) para los fines que estime conveniente.

Lima, 28 de octubre de 2021



Firma del Tesita
 DNI: 41647864



Ronald Benjamín Gómez
 GERENTE GENERAL

Firma y sello de la Empresa
 Razón Social de la Empresa: DELTA SEGURIDAD CORPORATIVA SAC
 RUC: 20604679797
 Sitio web: WWW. DELTASEGURIDAD.COM.PE

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 19

**FORMATO DE CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO
PÚBLICO (Encuesta)**

Estimado participante

El objetivo de esta información es identificar los procesos de gestión del talento en una empresa de seguridad privada, Lima - 2021

La información que nos brinde será tratada de manera confidencial y anónima.

En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique.

Inicialmente deberá contestar una breve encuesta respecto al perfil demográfico.

Su participación es totalmente voluntaria y puede darla por terminada en cualquier momento.

Asimismo, puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después de su participación al correo del investigador: 100027302@cientifica.edu.pe

La información que nos pueda brindar será de gran ayuda.

Lima, 28 de octubre de 2021


 DELTA SEGURIDAD CORPORATIVA
 Ronald Beltrino Gómez
 GERENTE GENERAL