

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COMERCIALIZADORA
GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018.**

TESIS

Presentada por:

Bach. Cesar Alejandro Murillo Salas

ORCID: 0000-0001-7471-4776

Asesor:

Dr. Ascención Americo Flores Flores

ORCID: 0000-0001-9426-5357

Para Obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COMERCIALIZADORA**

GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018.”

Presentada por:

Bach. Cesar Alejandro Murillo Salas

Tesis sustentada y aprobada el 31 de marzo de 2022; ante el siguiente jurado examinador:

PRESIDENTE: Mag. Guido Benedicto PALUMBO PINTO

SECRETARIO: Mag. Luis Enrique ESPINOZA VILLALOBOS

VOCAL: Mtro. Walther Arturo BUENO MARIACA

ASESOR: Dr. Ascención Americo FLORES FLORES

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo CESAR ALEJANDRO MURILLO SALAS, en calidad de: EGRESADO de la Maestría en ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI.80295748

Soy autor (a) de la tesis titulada:

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018”

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de MAESTRO, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara **25 %** de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención

presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 31 de marzo 2022

A handwritten signature in black ink on a white background. The signature is highly stylized and cursive, appearing to read 'Cesar Alejandro Murillo Salas'. It features several loops and a long, sweeping underline that extends to the right.

CESAR ALEJANDRO MURILLO SALAS

DNI N° 80295748

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por darme tanto, a mis amigos y compañeros, a mis docentes en mi formación profesional de pregrado y posgrado, a mi profesión.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Justificación e importancia de la investigación	5
1.3.1. Justificación	5
1.3.1.1. Justificación social.....	5
1.3.1.2. Justificación teórica	6
1.3.1.3. Justificación práctica	7
1.3.1.4. Justificación metódica.....	7
1.3.2. Importancia	7
1.4. Objetivos de la investigación	8
1.4.1. Objetivo general.....	8
1.4.2. Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes del problema	9
2.1.1. Internacionales	9
2.1.2. Nacionales	13
2.1.3. Locales.....	20
2.2. Bases teórico científicas	23
2.2.1. Gestión del talento humano.....	23

2.2.1.1.	Historia	23
2.2.1.2.	Definición	24
2.2.1.3.	Objetivos de la administración del talento humano	26
2.2.1.4.	Importancia	28
2.2.1.5.	Nuevas funciones de la gestión del talento humano	28
2.2.1.6.	La cadena de valor como técnica para la gestión del talento humano 29	
2.2.1.7.	Dimensiones	30
2.2.1.7.1.	Selección de personal	30
2.2.1.7.2.	Remuneración	32
2.2.1.7.3.	Desarrollo de personas	33
2.2.1.7.4.	Evaluación del desempeño humano	39
2.2.1.8.	Modelo	39
2.2.2.	Productividad laboral	43
2.2.2.1.	Definición	43
2.2.2.2.	Importancia	48
2.2.2.3.	Clasificación y tipos de productividad	48
2.2.2.4.	Factores de producción	49
2.2.2.5.	Factores que influyen en la productividad laboral	51
2.2.2.6.	Pautas para incrementar la productividad	55
2.2.2.7.	Calidad Total en la Productividad Laboral	55
2.2.2.8.	Técnica de mejoramiento de la productividad relacionada con el comportamiento	60
2.2.2.9.	Dimensiones	60
2.2.2.9.1.	Eficacia	61
2.2.2.9.2.	Eficiencia	62
2.2.2.10.	Modelo	62
2.2.2.10.1.	Eficiencia	63
2.2.2.10.2.	Eficacia	63
2.3.	Comercializadora Santa Fe S.A.C.	63
2.3.1.	Referencia empresarial	63
2.3.2.	Misión	64
2.3.3.	Visión	64

2.3.4.	Organigrama	65
2.4.	Definición de términos básicos.....	66
2.4.1.	Capacitación de recursos humanos	66
2.4.2.	Compensación	66
2.4.3.	Eficiencia laboral.....	66
2.4.4.	Eficacia laboral.....	66
2.4.5.	Gestión del rendimiento.....	66
2.4.6.	Selección de recursos humanos.....	67
2.4.7.	Desarrollo de personas.....	67
2.4.8.	Productividad laboral.....	67
CAPÍTULO III.....		68
METODOLOGÍA		68
3.1.	Formulación de hipótesis.....	68
3.1.1.	Hipótesis general	68
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	68
3.2.	Variables e indicadores.....	69
3.2.1.	Identificación de la variable X	69
3.2.2.	Identificación de la variable Y	70
3.3.	Tipo de investigación	70
3.4.	Diseño de investigación.....	72
3.5.	Población de estudio	73
3.5.1.	Población.....	73
3.5.2.	Muestra	74
3.6.	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	75
3.6.1.	Técnica	75
3.6.2.	Instrumento	75
3.7.	Análisis de datos.....	75
CAPÍTULO IV		77
RESULTADOS		77
4.1.	Descripción del trabajo de campo	77
4.2.	Diseño de la presentación de resultados.....	77
4.3.	Presentación de resultados	78
4.4.	Contrastación de la hipótesis	131

4.5. Discusión de resultados.....	141
CONCLUSIONES.....	145
RECOMENDACIONES.....	147
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	150
ANEXOS.....	157
<i>ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA</i>	158
<i>ANEXO 02 – OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE</i>	159
<i>ANEXO 03 – MAPA DE LITERATURA.....</i>	161
<i>ANEXO 04 – FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 1</i>	162
<i>ANEXO 05 - INSTRUMENTO 1</i>	163
<i>ANEXO 06 – FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 2</i>	165
<i>ANEXO 07 - INSTRUMENTO 2</i>	166
<i>ANEXO 08 - CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....</i>	168
<i>ANEXO 09 – ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO</i>	170
<i>ANEXO 10 – ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO</i>	171
<i>ANEXO 11 – VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTO 1).....</i>	172
<i>ANEXO 12 – VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTO 2).....</i>	175
<i>ANEXO 13 – VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTO 3).....</i>	179
<i>ANEXO 14 – VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTO 4).....</i>	182
<i>ANEXO 15 – EVIDENCIA FOTOGRÁFICA.....</i>	185

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Detalle	Página
Tabla 1	Categorías de selección de personal	31
Tabla 2	Operacionalización de la variable X	69
Tabla 3	Operacionalización de la variable Y	70
Tabla 4	Población de trabajadores de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.	73
Tabla 5	Gestión del talento humano	78
Tabla 6	Productividad laboral	79
Tabla 7	Selección de personas	80
Tabla 8	Remuneración	81
Tabla 9	Desarrollo de personas	82
Tabla 10	Evaluación del desempeño humano	83
Tabla 11	Eficiencia	84
Tabla 12	Eficacia	85
Tabla 13	Realiza sus labores con atención en los detalles aplicando un razonamiento deductivo e inductivo	86
Tabla 14	Posee visión de conjunto, así como de facilidad de coordinación y espíritu de integración	87
Tabla 15	Tiene iniciativa propia y resistencia para resolver situaciones de frustración o fracaso	88
Tabla 16	Demuestra capacidades relacionadas a la comunicación, y cooperación con otros miembros de su trabajo	89
Tabla 17	Se le suministra entrevistas con la finalidad de evaluar su comportamiento y las reacciones ante situaciones complicadas	90
Tabla 18	Se somete a pruebas rigurosas de capacidad con la finalidad de saber el nivel de conocimiento profesionales o técnicos que posee	91

Tabla 19	Se realiza pruebas de personalidad que muestren el carácter y el temperamento del personal	92
Tabla 20	Le gustaría cobrar un salario por unidad de tiempo	93
Tabla 21	Le gustaría un salario por resultados	94
Tabla 22	Le gustaría un salario por tarea	95
Tabla 23	Se les ofrece la posibilidad de superación en su institución	96
Tabla 24	Es estimulado a participar en las relaciones con su comunidad	97
Tabla 25	Se le asesora para asegurar su desarrollo personal	98
Tabla 26	Asume cargos de acuerdo a su capacidad	99
Tabla 27	Recibe ayuda para prepararlo en futuras responsabilidades	100
Tabla 28	Conoce y aplica nuevas tecnologías	101
Tabla 29	Se realiza perennemente la rotación del personal	102
Tabla 30	La dirección pone énfasis en las necesidades que demanda los objetivos de la empresa	103
Tabla 31	Se siente satisfecho de la labor que realiza en su institución	104
Tabla 32	Proporciona una medida correcta para los aumentos, promociones y despidos	105
Tabla 33	Permiten la retroalimentación con los trabajadores con la finalidad de cambiar lo que no se ajusta a los objetivos de la empresa	106
Tabla 34	La evaluación nos es utilizada de forma condenatoria	107
Tabla 35	La evaluación se da en ambos ámbitos, tanto como en el cargo, como a alcanzar las metas	108
Tabla 36	La evaluación debe de ser aceptada por el evaluador y evaluado	109
Tabla 37	La evaluación del desempeño se debe de utilizar para mejorar la productividad del individuo, en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia eficiencia	110
Tabla 38	Se ejecutan las actividades programadas	111
Tabla 39	Se cumple con cada uno de los procedimientos	112

Tabla 40	Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área	113
Tabla 41	Se genera valor y utilización de los productos generados	114
Tabla 42	Se hace uso de todos los recursos designados para la Dirección	115
Tabla 43	Se refleja un manejo adecuado de los recursos de la Dirección	116
Tabla 44	El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso	117
Tabla 45	Todos los trabajadores participan en las reuniones de la Dirección	118
Tabla 46	Se resuelven los problemas con lógica y analítica	119
Tabla 47	Antes de realizar una actividad se trata de anticipar a los posibles problemas	120
Tabla 48	Se manejan correctamente los insumos de la Dirección	121
Tabla 49	Se emplean los recursos de la Dirección en la medida correcta	122
Tabla 50	La mayoría de veces se realizan las actividades en menos tiempo que el resto de las Direcciones	123
Tabla 51	Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega	124
Tabla 52	Se manejan las emociones de manera profesional en todo momento	125
Tabla 53	Se posee la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión	126
Tabla 54	Se hace el uso eficiente del presupuesto asignado a la Dirección	127
Tabla 55	Se evita sobrepasar la meta presupuestaria innecesariamente	128
Tabla 56	Se aprovecha al máximo las capacitaciones brindadas	129
Tabla 57	Las capacitaciones ayudan a realizar eficientemente las actividades	130

Tabla 58	Prueba de normalidad: Gestión del talento humano y productividad laboral	131
Tabla 59	Correlación entre gestión del talento humano y la productividad laboral	132
Tabla 60	Prueba de normalidad: Selección de personas y productividad laboral	133
Tabla 61	Correlación entre las variables selección de personas y productividad laboral	134
Tabla 62	Prueba de normalidad: Remuneración y productividad laboral	135
Tabla 63	Correlación entre las variables X y Y: Remuneración y la productividad laboral	136
Tabla 64	Prueba de normalidad: Desarrollo de personas y productividad laboral	137
Tabla 65	Correlación entre las variables desarrollo de personas y productividad laboral	138
Tabla 66	Prueba de normalidad: Evaluación del desempeño humano y productividad laboral	139
Tabla 67	Correlación de las variables evaluación del desempeño y productividad laboral	140

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Detalle	Página
Figura 1	Los cambios y las trasformaciones del área de recursos humanos	26
Figura 2	Los nuevos desafíos de la administración de personas	43
Figura 3	Dimensiones de la productividad laboral	63
Figura 4	Organigrama Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.	65

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo “Determinar de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018”, en tal sentido, mediante un enfoque de investigación cuantitativo se planteó la metodología a seguir, siendo el tipo de investigación básico, fundamental, teórico, puro. Asimismo, el nivel de investigación fue el correlacional o relacional, la cual establece la relación entre las variables, el diseño investigativo fue el no experimental, ya que no se manipulan las variables de estudio, la población utilizada fue de 49 trabajadores entre ejecutivos, jefes y colaboradores de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., no se utilizó un muestreo, sino que se aplicó un censo, o también llamado muestra censal, es decir, se utilizó toda la población, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario para recolectar la información y mediante el programa SPSS, se obtuvieron los resultados de la estadística, mediante la prueba de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,551 y un valor p de 0,000 menor que el nivel de significancia, esto significa que existe una relación significativa y directa entre las variables, se concluye que “La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018”, en tal sentido, se presentan los resultados y se exponen las conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: Gestión del talento humano, productividad laboral, selección de personas, remuneración, desarrollo de personas, evaluación del desempeño humano.

ABSTRACT

The objective of the research was "To determine how the management of human talent is related to labor productivity in Comercializadora Grupo Santa Fe SAC, Tacna 2018", in this sense, through a quantitative research approach, the methodology to follow was proposed, being the basic, fundamental, theoretical, pure type of research. Likewise, the research level was correlational or relational, which establishes the relationship between the variables, the research design was non-experimental, since the study variables are not manipulated, the population used was 49 workers among executives, bosses and collaborators of Comercializadora Grupo Santa Fe SAC, a sampling was not used, but a census was applied, or also called a census sample, that is, the entire population was used, the survey technique and the questionnaire instrument were applied to collect the information and through the SPSS program, the results of the statistics were obtained, through the Rho Spearman test a correlation coefficient of 0.551 was obtained and a p value of 0.000 less than the level of significance, this means that there is a relationship significant and direct between the variables, it is concluded that "The management of human talent is significantly related to labor productivity in Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018 ", in this sense, the results are presented and the conclusions and recommendations are presented.

Keywords: Human talent management, labor productivity, people selection, remuneration, people development, human performance evaluation.

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal del presente estudio fue “Determinar de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018”.

En el mundo se han propuesto múltiples modelos y teorías de la gestión del talento humano, sin embargo, las organizaciones en gran parte no le han dado la importancia al recurso más importante, el recurso humano. En tal sentido, la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., carece de una adecuada metodología para evaluar la gestión del talento humano, que le permita incrementar la productividad laboral a fin de cumplir con los objetivos propuestos por la empresa, es por ello que una adecuada evaluación de los subsistemas de selección de personas, remuneración, desarrollo de personas y evaluación del desempeño humano, permitirán determinar las falencias de la gestión del talento humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C, y de esta forma establecer el grado de relación que existe con la productividad laboral , a fin de realizar un diagnóstico íntegro de la eficiencia, eficacia de los trabajadores.

En la investigación realizada, se ha mantenido la siguiente estructura: En el Capítulo I se describe el problema de la investigación, se formulan del problema descrito el problema general y específicos, se realizan las justificaciones e importancia y se plantean los objetivos investigativos. En el segundo capítulo, se muestra el estado del arte mediante los antecedentes de la investigación y las bases teóricas. En el tercer capítulo se plantea la metodología investigativa, las hipótesis, el tipo, diseño de investigación, la población y la muestra, así como la técnica y el instrumento. En el cuarto capítulo se exponen los resultados, luego se resumen las

conclusiones y recomendaciones, finalmente se añaden los anexos que sustentan los procedimientos realizados en cuanto al levantamiento de información entre otros.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, los procesos y procedimientos para la gestión del talento humano requieren de mayor énfasis en las capacidades del personal, siendo su medición compleja, ya que se deben establecer los perfiles, las actividades, los beneficios, las contribuciones, capacitaciones, entre otros elementos que favorezcan a las empresas con una mayor productividad laboral. De acuerdo a Gibson, Ivanovich y Donnelly (1994), para que las organizaciones eleven la productividad del capital humano, los directivos deben contar con personal que posea mística o espíritu de cuerpo, enfocado en el logro de objetivos organizacionales.

A nivel mundial se evidencian cifras preocupantes sobre desempleo, ya que, según la Organización Internacional del Trabajo (2018) existen 172 millones de personas desempleadas, comprendiendo el 5 % de la población mundial, mientras que para América Latina y el Caribe el desempleo llega a una tasa del 7,8 % equivalente a más de 25 millones de hombres y mujeres que buscan trabajo. En Perú, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2018), la tasa de la Población Económicamente Activa desempleada en el 2018 es de 3,9 %, equivalente a 697 mil personas, 4 de cada 100 personas que forman parte del mercado laboral peruano estuvieron en condición de desempleo. Por lo antes señalado, se evidencia que, en Perú, se denota una escasez en implementación y ejecución de modelos de gestión del talento humano, siendo la principal causa el crecimiento informal de las empresas, por ende, la planificación en la gestión de sus operaciones, sobre todo en el área del talento humano es baja, por lo cual la mayor parte de los trabajadores no incrementan su productividad laboral, causando un perjuicio a las empresas como así mismos.

En este contexto es relevante referirse a Hernández (2009), quien señala que, si el objetivo de toda empresa es innovar y adecuarse a los cambios con velocidad, la principal herramienta para conseguir ese objetivo es la Gestión del Talento Humano, por otro lado, Chiavenato (2002), indica que la escasa capacidad de una organización para seleccionar y mantener una buena fuerza laboral es el principal obstáculo para el logro de una alta productividad laboral, y por ende, la organización no pueda lograr los objetivos propuestos.

En la ciudad de Tacna, se encuentran ubicadas varias empresas que se dedican al comercio de materiales de ferretería en general y una de ellas es Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., la cual desea lograr un alto grado de productividad laboral de su personal, siendo una fuente indispensable para cumplir ese objetivo potenciar a sus colaboradores. A pesar de que la empresa ha ido creciendo en el tiempo, ha descuidado el recurso más importante, el recurso humano, es así que, esta empresa no cuenta con procedimientos adecuados de gestión del talento humano, por lo cual, no ha determinado las habilidades, conocimiento y competencias que posee su personal en forma documentada y bajo una metodología, siendo el resultado de ese diagnóstico esencial para lograr un mejor posicionamiento en el mercado, por lo cual en el presente estudio se tomará el modelo de Chiavenato (2009), para la evaluación de los subsistemas de selección de personas, remuneración, desarrollo de personas y evaluación del desempeño humano, ya que es indispensable determinar las falencias de la gestión del talento humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C, y de esta forma se busca establecer el grado de relación que existe con la productividad laboral , a fin de realizar un diagnóstico íntegro de la eficiencia, eficacia de los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿De qué forma la selección de personas se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018?

b) ¿De qué forma la remuneración se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018?

c) ¿De qué forma el desarrollo de personas se relacionan con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018?

d) ¿De qué forma la evaluación del desempeño humano se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación

1.3.1.1. Justificación social

La presente investigación estuvo enfocada desde el lado socioeconómico, ya que la gestión del talento humano y la productividad laboral representan un fenómeno que afecta en la parte social, considerando que se realizó un diagnóstico de los colaboradores

de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C, lo cual permitirá la mejora en la prestación de servicios de la empresa, y una mejora en la calidad y en consecuencia la satisfacción de los clientes.

Además una adecuada gestión del talento humano permite la mejora los procesos y los procedimientos organizacionales y orienta a los directivos hacia la toma de decisiones oportunas y a las necesidades que pueda tener Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C; esto puede marcar la diferencia frente a otras empresas, por lo cual la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C, al obtener un diagnóstico de la gestión del talento humano, tomará las acciones pertinentes, lo cual le permitirá ser más competitiva y poseer una mayor productividad laboral que se verá reflejada las eficiencia, eficacia de sus colaboradores.

1.3.1.2. Justificación teórica

La presente investigación se basó en el modelo de Chiavenato (2009), gestión del talento humano, y en el modelo adaptado de Deza (2017) para productividad laboral, mediante los cuales se efectuó un diagnóstico de la situación de los colaboradores de la empresa, generando así un marco referencial lo suficientemente adecuado que servirá para fortalecer y enriquecer el quehacer profesional, además que se tomó en cuenta la selección de personas, la remuneración, el desarrollo de personas y la evaluación del desempeño humano, por otro lado, se evaluó la productividad laboral mediante la eficiencia, eficacia que presenten los colaboradores

Los resultados brindados por la presente investigación determinaron de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C y, asimismo, podrán ser utilizados por la alta

dirección en propuestas concretas para la mejora del capital humano de la empresa.

1.3.1.3. Justificación práctica

La contribución de la presente investigación se orientó a suministrar información respecto a la gestión del talento humano y la productividad laboral del personal de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., lo que conlleva a una mejora en la metodología de la gestión del talento humano, en consecuencia, de los resultados del estudio, se emitieron recomendaciones prácticas para que la empresa pueda considerarlos e implementarlos en su personal.

1.3.1.4. Justificación metódica

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito realizar el diagnóstico de los aspectos más influyentes en la gestión del talento humano y la productividad laboral, ello permitirá mejorar las políticas de gestión de recursos humanos de la empresa mediante la aplicación de metodologías de investigación propuestas por diversos autores que se citan en el presente estudio, y de esta forma, se consigue la consistencia metodológica y el camino adecuado para el logro de los fines investigativos.

1.3.2. Importancia

La empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C. ha estado creciendo en cuanto a sus ingresos y expandiendo su alcance, así como ha estado incrementando personal, sin embargo, no ha seguido una metodología adecuada que le permita asegurar el éxito empresarial, siendo el recurso humano el más importante en las instituciones, la gestión del talento humano administra el personal en forma eficaz y eficiente con el fin de lograr los objetivos que la empresa se proponga, en tal sentido, no solo se pone en juego el prestigio de la empresa, sus ingresos y el trabajo de un

grupo de personas, sino que, el impacto en la sociedad ante los riesgos de continuidad de la empresa por una mala administración del recurso humano, por lo anteriormente planteado, la gestión del talento humano debe permitir en forma proporcional, mejorar la productividad laboral en el personal de la empresa, dicha relación, asegura el éxito empresarial de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C. y permite aportar en la economía local.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

a) Determinar de qué forma la selección de personas se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

b) Determinar de qué forma la remuneración se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

c) Determinar de qué forma el desarrollo de personas se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

d) Determinar de qué forma la evaluación del desempeño humano se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Parte del estado del arte lo constituyen los antecedentes de la investigación, referente histórico y necesario que permite soportar la hipótesis principal de la investigación, los antecedentes encontrados son:

2.1.1. Internacionales

Almeida (2016), elaboró el trabajo de investigación titulado “Análisis del Talento Humano de empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el distrito Metropolitano de Quito, durante el año 2014”, cuyo tipo de estudio fue de campo, cuya población fue de 56 empresas, la muestra representó 49 empresas, la técnica que utilizó fue la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario, la escala utilizada fue de Likert la cual estuvo constituida por muy insatisfecho, insatisfecho, satisfecho, muy satisfecho y no aplica, para optar el grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano en la Escuela Politécnica Nacional, Ecuador. Los resultados mostraron que, al realizar un análisis comparativo de las diferentes organizaciones, se encontró que escasas empresas poseen procedimientos definidos y que pocos subsistemas cumplen, está el subsistema de selección de recursos humanos, que cumple de forma regular, ya que no todo el personal ocupa los puestos de trabajo acorde al perfil de su cargo. Asimismo, el modelo de gestión del talento es una herramienta que permitirá que las empresas dedicadas al diseño y la producción de señalética y de rotulación, mejoren su producción, pues a través de la integración de los procesos que a su vez serán monitoreados y controlados de acuerdo a los requerimientos de la empresa, el personal de recursos humanos deberá establecer los perfiles de acuerdo a los cargos, considerando el conocimiento sobre el puesto, la experiencia que haya acumulado y las habilidades que debe poseer el

personal idóneo para cada puesto. Por otro lado, el autor señala que, el personal capacitado podrá incrementar la productividad si la empresa posee una estructura idónea de los procesos internos que deben ser regulados mediante las políticas y directivas, además de establecer un modelo de gestión que serán las directrices para la empresa, generando un crecimiento a nivel empresarial e individual.

La presente investigación ofrece un aporte en referencia al talento humano en una empresa de diseños, esto debido a que no se usan los recursos de manera adecuada, es decir, no se enfoca en el personal para que ellos puedan desempeñarse de manera óptima en las áreas acorde a sus capacidades, otro punto, es que no todas las empresas integran este método y es un punto en contra para ellos puesto que habría mejor producción y desempeño si cada trabajador estaría ubicado en el espacio donde se desenvuelva de mejor manera, por tal motivo el área de recursos humanos establecido las actividades de acuerdo al perfil de cada trabajador. Nuestra investigación toma como referencia dicha información pues nos ofrece un punto más claro de los errores más usuales que puede cometer una empresa.

Galarza (2016), quien elaboró el trabajo titulado “Análisis de la gestión del talento humano en las PYMES medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado”, cuyo tipo de investigación fue básica descriptiva cuya población fue de 78 trabajadores, la muestra representó 64 trabajadores, la técnica que utilizó fue la encuesta y entrevista, mientras que el instrumento fue el cuestionario y guía de entrevista según corresponde, la escala utilizada fue de Likert la cual estuvo constituida en su mayoría por totalmente, bastante, aceptablemente, poco y nada, para optar el grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano en la Escuela Politécnica Nacional, Ecuador. Los resultados demostraron que, la incorporación de personas no posee procedimientos adecuados que se realicen de forma técnica. El

reclutamiento de personal se realiza por recomendaciones de otras empresas, mediante alianzas con otras entidades, es así que los resultados arrojan que el 71 % de los colaboradores conoció la vacante en la empresa mediante algún referenciado. La forma de realizar la selección del personal en la organización se presenta de forma subjetiva ya que, el gerente es el encargado de tomar la decisión final. Además, no todos los colaboradores cumplen los procesos de selección. Además, el autor señala que, los procesos para colocar a los recursos humanos, no tienen un proceso previo de inducción, no realizándose de acuerdo a la metodología que existe en la empresa. Los manuales de inducción y de funciones no se encuentran actualizados en la entidad, el 66 % de los colaboradores indicó que, no tuvo ninguna evaluación de su desempeño laboral. Además, la empresa no cuenta con planes de incentivos como forma de recompensar a sus colaboradores, solo posee la remuneración de acuerdo a la escala establecida para cada área. El 77 % de los colaboradores indicaron que no recibieron reconocimiento alguno por la eficiencia y eficacia de su trabajo. Además, el 22 % de los colaboradores indicaron que las capacitaciones que les brindó la organización han contribuido de forma regular en su desarrollo. Finalmente, el 36 % de los colaboradores indicó que no poseen libertad para la toma de decisiones en su área, y el 40 % de los colaboradores mencionó que la organización no les brindó información sobre los planes de su área.

El presente estudio ofrece un aporte en mención a los resultados conseguidos del análisis de las PYMES de Quito, esto debido a que en su mayoría la selección del personal no fue efectuada correctamente, es decir, el gerente quien está a cargo de la toma de decisiones no considero varios aspectos para la selección del personal, cabe reconocer que el 77% de colaboradores indicaron que no pasaron por ningún examen y otro 77% afirmó que eran reconocidos por sus labores como tal, todo esto dejando en evidencia que gran parte del personal no está satisfecho con la labor que realizaban ni el trato que recibía, por ende, se podría presenciar que el

desempeño estaba en un nivel medio por todo lo recaudado, nuestra investigación toma como referencia la información pues nos sirve para profundizar más sobre el tema de selección y los requerimientos que se deben de aplicar.

Borsic (2016), desarrolló el trabajo de investigación titulado “La gestión de talento humano y la inteligencia emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de instituciones de educación superior”, cuyo tipo de estudio fue mixto que enmarca lo cuantitativo y cualitativo, cuya población fue de 620 docentes universitarios, la muestra constó de 338 docentes universitarios, la técnica que utilizó fue la encuesta y entrevista, mientras que el instrumento fue el cuestionario y guía de entrevista según corresponda, la escala utilizada fue la de Likert, para el XXI Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática. Los resultados mostraron que, existe una relación positiva entre las variables compuestas por la gestión del talento humano y el desempeño laboral, asimismo, la gestión del talento humano y la inteligencia emocional tienen relación positiva. Por otro lado, la felicidad, el bienestar y el bajo nivel de impulsividad comprenden factores de la inteligencia emocional que de acuerdo a la investigación realizada muestran una relación positiva con el desempeño laboral de los docentes. Finalmente, los resultados demostraron que existe una relación positiva entre el desempeño laboral y el nivel de educación formal, por otro lado, existen diferencias entre la inteligencia emocional y el nivel socioeconómico.

La presente investigación nos ofrece un aporte referido a desempeño del talento humano y la inteligencia emocional de los profesores, esto debido a que en su mayoría ellos debían de tener el control de sus emociones ser personas más empáticas, comprensivas, pero para tal medida también influía el trato y manejo que se tenía dentro de la institución puesto que si no se reconocía ni valoraba las acciones ellos sentían baja motivación y su

desempeño se hallaba en un término medio, así mismo, su medio emocional se encontraba desgastado por tal motivo la inteligencia emocional para sobrellevar situaciones nuevas es básica frente al desempeño laboral que integra el talento humano como tal , es decir, como se desenvuelven.

2.1.2. Nacionales

Escobar (2019), elaboró el trabajo de investigación titulado “Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, distrito de Lurigancho -Chosica, 2017”, cuyo tipo de estudio fue sustantivo, cuya población constó de 515 trabajadores de la universidad, la muestra fue de 179 trabajadores de la universidad, la técnica que utilizó fue la encuesta mientras que el instrumento fue el cuestionario, la escala utilizada fue de Likert la cual estuvo constituida por nunca, de vez en cuando, a veces, frecuentemente y siempre, para optar el grado académico de Maestro en Administración con Mención en Gestión Pública, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Los resultados mostraron que, existe relación directa y significativa entre las variables gestión del talento humano y satisfacción laboral con un p-valor menor a 0,05, Rho de Spearman = 0,869, y correlación positiva muy alta. Además, los resultados estadísticos demostraron que, existe relación directa y significativa entre la remuneración y la satisfacción laboral con un p-valor menor a 0,05, Rho de Spearman = 0,691, y correlación positiva alta. Además, el autor indica que, existe relación directa y significativa entre la selección de personas y la satisfacción laboral con un p-valor menor a 0,05, Rho de Spearman = 0,769, y correlación positiva alta. En el mismo sentido los resultados arrojan que, existe relación directa y significativa entre el desarrollo de personas de la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral con un p-valor menor a 0,05, Rho de Spearman = 0,726, y correlación positiva alta. Finalmente, el autor indicó que, existe relación directa y significativa entre la evaluación del desempeño humano de la Gestión del talento humano y la satisfacción

laboral con un p-valor menor a 0,05, Rho de Spearman = 0,861, y correlación positiva muy alta.

El estudio presente nos ofrece un aporte referido a como el talento interviene en la satisfacción de los trabajadores, esto debido que dentro del estudio se encontró que existía una relación directa de ambas variables, es decir, una siempre lograba depender de la otra puesto que el saber manejar al personal, seleccionarlo, generar incentivos dar valor a las acciones producen que el colaborador pueda sentirse satisfecho como insatisfecho. Cuando mencionamos el talento humano nos enfocamos en el desempeño que se tiene dentro de una organización o entidad, ver en qué medida ellos lograban manifestar sus capacidades y habilidades, por tal motivo un trabajador que se halla satisfecho con el trato y espacio donde labora siempre tendrá un desempeño adecuado.

De Paz (2017), elaboró el trabajo de investigación titulado “Gestión del Talento Humano y productividad Laboral del personal médico de un Hospital III de Lima, 2017”, cuyo tipo de estudio fue no experimental, descriptiva y correlacional, cuya población constó de 260 médicos, la muestra fue de 152 médicos, la técnica que utilizó fue la encuesta mientras que el instrumento fue el cuestionario, la escala utilizada fue de Likert la cual estuvo constituida por nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo. Los resultados mostraron que, existe relación significativa la gestión del talento humano y la productividad laboral porque, el nivel de significancia arrojó p valor menor a 0,05 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,478. Además, según las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad laboral, ya que el nivel de significancia calculada arrojó p valor menor a 0,05 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,442. En el mismo sentido, existe

relación significativa entre la comunicación y la productividad laboral, ya que, el nivel de significancia calculada es p valor menor a 0,05 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman= ,391. Finalmente, el autor indicó que, existe relación significativa entre la compensación laboral y la productividad laboral porque, el nivel de significancia calculada es p valor menor a 0,05 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman= ,408.

La presente investigación ofrece un aporte en referencia al talento humano y la productividad de un centro de salud, esto debido a que existen diferentes factores que intervenían en la productividad de un espacio, es decir, siempre se busca que el espacio donde se labora los trabajadores se sientan cómodos con lo que realizan y el valor que les ofrecen, pues de acuerdo a la teoría de las expectativas y el valor, todo trabajador siempre busca conseguir una recompensa, y como tal, esta estrategia puede ser usada por los gerentes para motivar a sus colaboradores y se sientan satisfechos con lo que realizan, quiere decir, solo estando en un ambiente adecuado para ellos podrán tener mejor desempeño y la productividad será más correcta y adecuada.

Deza, (2017), elaboró el trabajo de investigación titulado “Satisfacción Laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica”, cuyo tipo de investigación fue básica, descriptivo relacional, cuya población y muestra estuvo constituida por 20 piscicultores, la técnica que utilizó fue la encuesta mientras que el instrumento fue el cuestionario, la escala utilizada fue de Likert la cual estuvo constituida por bajo, medio y alto, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de Ingeniería en la Universidad Nacional de Huancavelica. Los resultados mostraron que, existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,672$ y con un p-valor = 0,001. Asimismo, el autor indica que, existe una relación

directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,541$ y con un p -valor = $0,014$. Además, de acuerdo a los resultados obtenidos, existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,495$ y con un p -valor = $0,027$. Finalmente, el autor indicó que, existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la efectividad, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,489$ y un p -valor = $0,029$.

El presente estudio ofrece un aporte en referencia a los resultados conseguidos de la satisfacción laboral y la mejora de la productividad de piscicultores, esto debido que las finalidades manifestaron que existía relación entre ambas variables incluyendo la eficiencia y eficacia que tenían al momento de desempeñar sus actividades, de otro lado, todos los resultados conseguidos solo culminan en afirmar que a mejor trato y valoración hacia los trabajadores se presenciara mayor satisfacción por sus labores y habrá un mejor empeño, por tal motivo, la productividad ira en ascenso, a causa de que el colaborador se siente cómodo y satisfecho con lo que realiza y con el valor junto al reconocimiento que se le ofrece.

Sosa (2018), elaboró el trabajo de investigación titulado “Gestión por competencias y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018”, cuyo tipo de investigación fue aplicada, correlacional y transversal, cuya población fue de 239 trabajadores administrativos de la municipalidad, la muestra constó de 54 trabajadores administrativos de la municipalidad, la técnica que utilizó fue la encuesta mientras que el instrumento fue el cuestionario, la escala utilizada fue de Likert la cual estuvo constituida por totalmente en desacuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. Los resultados mostraron que, al

analizar cada una de las variables de la investigación, se halló que existe relación directa y significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral, con una correlación positiva alta $r = 0,824$. Por otro lado, en la evaluación de la dimensión reclutamiento y selección del personal con el desempeño laboral, se demostró la existencia de una relación directa, con una correlación positiva de $r = 0,652$. Además, cuando el autor evaluó la incorporación del personal y el desempeño laboral, se demostró la existencia de una relación directa, con una correlación positiva $r = 0,713$. En el mismo sentido el autor indicó que, la evaluación de la capacitación del personal y el desempeño laboral, tienen una relación directa, demostrándose una correlación positiva $r = 0,644$. Finalmente, el autor concluye que, al evaluar la retención del personal y el desempeño laboral, se demostró la existencia de una relación directa, y que existe una correlación positiva $r = 0,826$.

El presente estudio ofrece un aporte en mención al grado de competencias y el desempeño que se tiene dentro de la Municipalidad Mariscal Nieto, esto debido a que se halló que intervenían diferentes dimensiones como el grado de competencia, reclutamiento, todos ellos teniendo relación directa con el desempeño y competencias. Pues al momento de hacer la selección del personal se aplican exámenes de competencias para poder ver en que medida se hallaba sus habilidades, capacidades, ya que dentro del centro de labor mantenerse dentro de la entidad también requería de un grado de gestión de competencias. Nuestro estudio toma como referencia dicho estudio pues nos ofrece una mirada más extensa y que dimensiones intervienen para un correcto desempeño laboral.

Aoun (2017), elaboró el trabajo de investigación titulado “Gestión del Talento Humano percibido por el personal que labora en el Puericultorio Pérez Aranibar, Lima, 2017”, cuyo tipo de estudio fue básico, cuya población constó de 283 trabajadores, la muestra fue de 223 trabajadores, la

técnica que utilizó fue la encuesta mientras que el instrumento fue el cuestionario, la escala utilizada fue de Likert la cual estuvo constituida por malo, regular y bueno, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. Los resultados demostraron que, respecto al objetivo general, el cual fue describir la gestión de talento humano percibido por el personal que labora en el Puericultorio Pérez Aranibar, Lima, 2017, se obtuvo que, el 59 % fue calificado con un nivel regular, mientras que el 24 % con un nivel bueno y finalmente un 17 % de nivel malo, es decir más de la mitad de personal consideró que es regular, porque hace falta un mayor fomento de cultura para el logro de objetivos institucionales, por lo cual se debe incrementar la gestión de talento humano hasta llegar a la totalidad de los trabajadores. Asimismo, sobre el primer objetivo que fue describir la atracción de los recursos humanos, dicha dimensión fue calificada por el personal con un 40 % de nivel regular, con un 33 % de nivel bueno y 27 % de nivel malo, consideran que existe una falta de inducción en la misión, visión y valores de la organización. Además, el autor indica que, sobre el segundo objetivo, describir el desarrollo de los recursos humanos, el 37 % de los trabajadores lo consideraron con un nivel regular, seguido por un 36 % con un nivel bueno y el 27 % con un nivel malo. Finalmente, el autor indicó que, la retención de los recursos humanos observado por el personal que trabaja en el Puericultorio Pérez Aranibar, fue calificado con un 45 % nivel bueno, con un 35 % nivel regular y 21 % de nivel malo.

El presente estudio ofrece un aporte en mención a los resultados conseguidos, ya que se busca determinar cómo percibían el talento humano dentro del centro laboral y los resultados arrojados demostraron que el 59% lo califico como regular debido a manifestaron que no había mucho estimulación ni motivación para poder llegar a las metas u objetivos , tampoco se percibían muy establecidas estas medidas por lo cual ellos no tenían razón de que se tenía que conseguir con totalidad, el desempeño era

vago, por lo que indicaron que se necesitaba la integración de un plan de talento humano que pueda determinar objetivos preciso y se les de el reconocimiento que deben de tener. Por tal motivo nuestro estudio toma como referente la información ya que nos da medio de información de cómo algunos lugares omiten la incorporación de un modelo de talento humano para los trabajadores.

Gianella (2017), elaboró el trabajo de investigación titulado “Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2016”, cuyo tipo de investigación fue básico, cuya población estuvo representada por 275 licenciadas de enfermería y obstetricia, la muestra fue de 200 licenciadas, la técnica que utilizó fue la encuesta mientras que el instrumento fue el cuestionario, la escala utilizada fue de Likert la cual estuvo constituida por siempre, casi siempre, a veces, raras veces y nunca, para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo. Los resultados estadísticos demostraron que, existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la productividad laboral, asimismo, la selección de personas y la productividad laboral poseen una relación directa y significativa, la capacitación de personas y la productividad laboral poseen una relación directa y significativa. Finalmente, el autor concluyó que, el desarrollo de personas y la productividad laboral de las áreas de enfermería y obstetricia también poseen una relación directa y significativa.

El presente estudio ofreció un aporte en mención a la gestión del talento humano y la productividad dentro de un centro de salud, esto debido a que se buscó hallar que factores influían en la mejora de la productividad, para tal motivo se aplicó un cuestionario que ayudo a la recolección de información del área de enfermería y obstetricia, es decir, se finalizó en que había una relación directa entre ambas variables y los factores que

intervenían para dicha mejora era el reclutamiento del personal por medio de la gestión del talento humano, quiere decir, evaluar a las personas y ver cuales resaltan por diferentes capacidades y habilidades, por ende, para una mejor productividad se necesita un adecuado manejo de la gestión del talento humano.

2.1.3. Locales

Burneo (2017), elaboró el trabajo de investigación titulado “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna-2017”, cuyo tipo de investigación fue básica, cuya población constó de 317 trabajadores del gobierno regional de Tacna, la muestra fue de 174 trabajadores del gobierno regional de Tacna, la técnica que utilizó fue la encuesta mientras que el instrumento fue el cuestionario, la escala utilizada fue de Likert la cual estuvo constituida por nunca, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre y siempre, para optar el grado académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas en la Universidad Privada de Tacna. Los resultados que el autor obtuvo mediante la estadística demostraron que, existe relación entre el desempeño laboral que es influenciado directamente por la gestión del talento humano, dado un valor significativo Sig. = 0,000, y con un coeficiente “r” de 0,792. Asimismo, existe relación entre el desempeño laboral que es influenciado directamente por la provisión de recursos humanos, dado un valor significativo Sig. = 0,000, y con un coeficiente “r” de 0,802, estos resultados muestran que la provisión de recursos humanos del Gobierno Regional de Tacna, se enmarcan en los procesos de reclutamiento, selección e interés. Además, el autor indicó que existe relación entre el desempeño laboral que es influenciado directamente por el desarrollo de recursos humanos, dado un valor significativo Sig. = 0,000, y con un coeficiente “r” de 0,47. Asimismo, los resultados estadísticos demuestran que, existe relación entre las metas y los resultados, lo cuales son influenciados de forma directa por la gestión del talento humano, dado un valor significativo Sig. = 0,000, y

con un coeficiente “r” de 0,792. Además, el autor concluyó que, existe relación entre los comportamientos que son influenciados de forma directa por la gestión del talento humano, dado un valor significativo Sig. = 0,000, y con un coeficiente “r” de 0,710. Y finalmente, existe relación entre las habilidades que son influenciadas de forma directa por la gestión del talento humano, dado un valor significativo Sig. = 0,000, y con un coeficiente “r” de 0,768.

Sánchez (2018), elaboró el trabajo de investigación titulado “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna, 2017”, el tipo de investigación fue aplicada correlacional, cuya población constó de 421 trabajadores, la muestra constó de 201 trabajadores, la técnica que utilizó fue la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario, la escala utilizada fue de Likert la cual estuvo constituida por nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, para optar el grado académico de Maestro en Gestión y Políticas Públicas en la Universidad Privada de Tacna. Los resultados estadísticos que muestra luego de realizado el estudio son, la gestión por competencias y el desempeño laboral tienen relación directa, con un índice del Rho Spearman de 41,9 %, cuyo p valor es 0,000. Además, existe relación directa entre la selección de personal y el desempeño laboral. Asimismo, existe relación entre la selección de personal y el desempeño laboral, con un índice del Rho Spearman de 30,60 %, cuyo p valor es 0,000. El autor indicó que, existe relación directa entre la formación y desarrollo y el desempeño laboral del personal, con un índice del Rho Spearman de 30,20 %, cuyo p valor es 0,000. Y finalmente, el autor concluye que, existe relación directa entre los sistemas de compensación y el desempeño laboral del personal cuyo índice del Rho Spearman fue de 34,60 %, cuyo p valor es 0,000.

Manuel (2013), elaboró el trabajo de investigación titulado “La gestión de recursos humanos y su incidencia en el cumplimiento de

objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2010. Una propuesta de auditoría de recursos humanos”, el tipo de investigación fue aplicada, cuya población y muestra estuvieron constituidas por 60 servidores, las técnicas que utilizó fueron la encuesta, análisis documental y entrevista, mientras que los instrumentos fueron el cuestionario y la ficha de análisis documental, la escala utilizada fue de Likert la cual estuvo constituida por ineficiente, poco eficiente y eficiente, para optar el grado académico de Maestro con Mención en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Los resultados de la investigación demostraron que, la gestión de recursos humanos tiene una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos institucionales, además que, las políticas de personal que posee la municipalidad tienen una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad, siendo que esto repercute en la productividad laboral. Asimismo, las políticas de personal establecidas en la municipalidad no logran alcanzar la aceptación de los servidores, ya que, no se vinculan a las metas personales de cada servidor. Además, la selección e inducción de personal tiene una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad, asimismo, el autor indicó que, la capacitación y desarrollo de los recursos humanos tiene una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos institucionales, y finalmente la evaluación del desempeño que mide el rendimiento del personal, tiene una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos institucionales, porque la municipalidad no evalúa de forma permanente el desempeño de sus servidores, los servidores perciben que las evaluaciones que se les ha realizado no son transparentes y equitativas.

2.2.Bases teórico científicas

2.2.1. Gestión del talento humano

2.2.1.1. Historia

Según Andachi (2015), los comienzos de la administración en el talento humano, medio que dio inicio en el desarrollo de las organizaciones a comienzos del siglo XX, que fue denominada como las relaciones industriales posterior a la revolución industrial, se comprendido como el medio ARH que cumple el rol mediador de las personas junto a las organizaciones, teniendo como finalidad parar o minimizar los problemas de los objetivos personales y los del grupo que tienen un vínculo donde interviene el interlocutor de ambos lados para poner equilibrio en la solución de conflictos que se conocen como “Las relaciones industriales”.

De acuerdo con Chiavenato (2002), refiere que, durante el año de 1950 la administración de personal que no podía reforzar los problemas pues su fin era administrar al personal que trabaja bajo el régimen de una legislación laboral actual. Pues durante el año de 1960 la legislación del trabajo quedo sin valor, debido a que los desafíos organizacionales se efectuaron de manera irregular y los individuos pasaron a tener un valor indispensable para la mejora y optimización de las empresas. Hoy en día, tras la llegada del tercer milenio junto a la globalización económica se presencia una competencia global, debido a que gran parte de las empresas exitosas no administran sus recursos ni a las personas, si no que las incluyen dentro del plan, quienes son tomados como propios colaboradores activos que tienen conocimientos, habilidades, inteligencia, creatividad, y como seres humanos son únicos, pues ayudan a enfrentar los desafíos que pone la empresa.

2.2.1.2. Definición

La generación de la gestión del talento humano fue mejorando en base a las necesidades que requiera un grupo de personas. De otro lado, no se logró determinar un consenso de definición, por ende, en la actualidad se le conoce con el nombre de la gestión del talento que dio su inicio en el siglo XXI que era conocida como el departamento de los recursos humanos y del personal. Se puede referir que los conocedores Fernández (2001), Lewis y Heckman (2006), Collins y Mellahi (2009), González, Martínez y Pardo (2009) y Margery (2011), toman en cuenta que la conceptualización de la gestión del talento es algo tediosa, así como los indicios de acción que cambian en base a los requerimientos de cada organización. Por otro lado, Castillo (2006) y Collings y Mellahi (2009) lo conceptualizan como aquella gestión de talento humano que se base en e grupo de acciones que son efectuadas por los directivos de la organización teniendo la finalidad de contar con los trabajadores más expertos ya que solo por ellos se alcanzarían las metas. Las definiciones pasadas nos menciona que la gestión del talento humano refiere ser un grupo de acciones que tienen vínculo entre ellas mismas pues su objetivo es mejorar las prácticas para así superar a otras organizaciones. En la mejora de estas prácticas se necesita la integración de medios relativos hacia al accionar de los trabajadores, donde ellos sobresalen por las distintas funciones de su talento humano.

De acuerdo con Chiavenato (2009), menciona que durante el proceso de conocimiento se producen grupos de gestión que reemplazan a los departamentos de los recursos humanos, quienes manejan todas las acciones de los recursos humanos son los gerentes quienes cumplen el rol de administradores de dichos recursos, por otro lado, las tareas operativas y burocráticas se las pasan a los terceros a través de la subcontratación (outsourcing). Los grupos de gestión de talento humano se sacan el peso de algunas actividades operativas pues su único fin es

poder generar asesoría personal a sus trabajadores que se base en motivarlos de manera concreta manifestando las metas a cumplir que son la mejora de la organización y de ellos mismos. Los individuos dejan de ser agentes pasivos a los que se administra, pues se transforman en personas activas con muchas capacidades que tienen el poder de administrar otros recursos de la organización, así mismo, indican que este talento en la actualidad no integra aspectos básicos para la competencia individual tales como el conocimiento, juicio, actitud.

Según Vallejo (2015), menciona que es aquella disciplina que se enfoca en poder conseguir los objetivos de la empresa, es decir, se necesita de una planificación organizativa y la ayuda de todos los colaboradores. Estas organizaciones buscan las metas como un crecimiento de la competencia, de otro lado, los individuos también tienen sus propios objetivos como ser reconocidos, tener un salario adecuado, mejora su calidad de vida, entre otros. Es por esta razón, que las instituciones tienen que buscar a personas que cubran sus expectativas pues solo así podrán conseguir sus metas.

En base a lo mencionado por Rodas (2019), el talento humano es aquella capacidad de planificar, estructurar, a los empleados pues solo de esta manera se cumplirán las metas realizándolas en tiempos precisos, ya que solo así se conseguirá lo invertido de manera óptima en el recurso reforzando la productividad y rentabilidad de la institución.

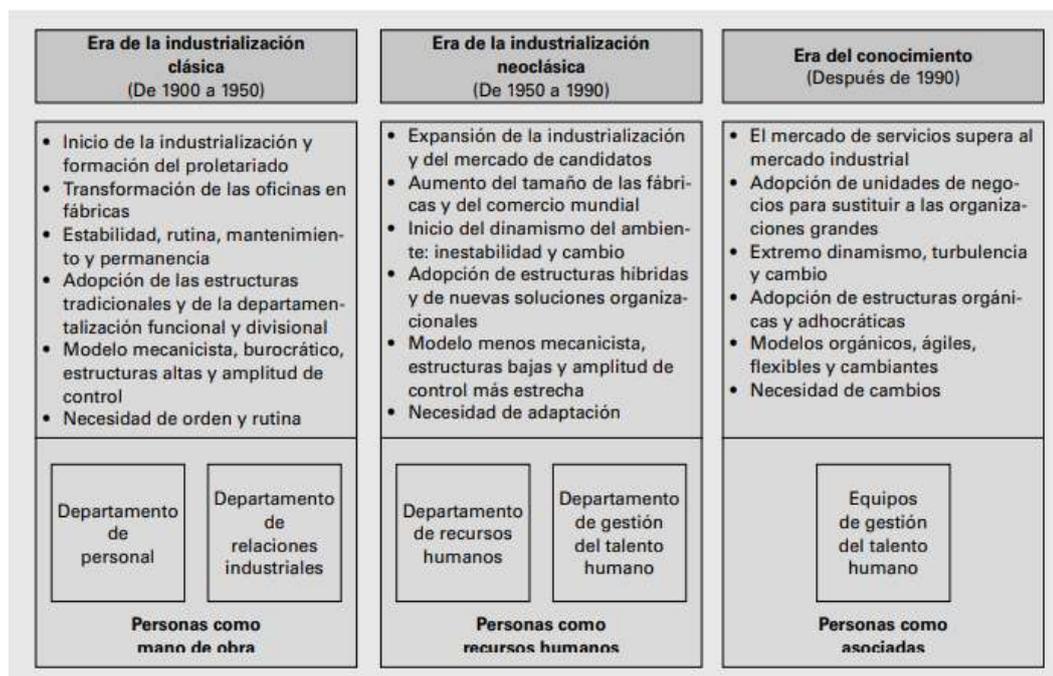
De acuerdo con Porras y Pardo (2011), el control del talento humano (GTH) tiene que concentrarse en mejorar y preservar a una organización competitiva, por ende, tiene que enfocarse en el fortalecimiento de la cadena de valor de la misma, seguidamente se debe de desarrollar un plan de acción estratégico que haga la distinción (AED), ya que no solo se tiene que mantener a los inversores o dueños,

colaboradores, clientes, esto debido a que Ulrich, menciona que se debe considerar a los proveedores que están alineados a los objetivos estratégicos.

Así mismo, Chiavenato (2009) menciona que, dentro del tercer milenio se direcciona a las variaciones que se dan en el mismo ambiente. En la actualidad el mundo de hoy tiene como mayor característica la globalización, información, servicios, calidad, producción. Siendo ellas las que intervienen en la institución que labora con todo tipo de personas.

Figura 1

Los cambios y las transformaciones del área de recursos humanos



Nota. Sacado de Chiavenato (2009).

2.2.1.3. Objetivos de la administración del talento humano

Según Vallejo (2015), las finalidades de la administración del talento tienen que centrarse en emitir mayor eficacia en las organizaciones como:

a. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión

Es decir, se enfoca en el cumplimiento de ellos.

b. Proporcionar competitividad a la organización

Quiere decir, tener conocimiento en la generación, desarrollo, de las habilidades junto a las competencias de las personas en ser más eficientes.

c. Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas

Recauda y selecciona a los trabajadores más adecuados para conservarlos y estimularlos.

d. Incrementar la satisfacción en el trabajo

Los individuos que se hallan satisfechos son mas eficientes, a diferencia de las que no se sienten así se aíslan de la empresa, no hay compromiso, lo que genera un grado de insatisfacción. Por otro lado, los empleados internos felices son parte de la mejora y éxito de la empresa.

e. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo

Se tiene conocimiento de que para preservar y conservar un ritmo de vida en el trabajo se considera los siguientes medios: libertad, independencia, estilo de administración, toma de decisiones, horas optimas de labor, reconocimientos. Pues la finalidad es conseguir que la institución sea del agrado del trabajador para que se mantenga activo.

f. Administrar y generar cambios

Es conseguir integrarse a las variaciones sociales, económicas, políticas, culturales. Dichos cambios generan nuevas miras que son más acertadas y rápidas, debido a que ellos proponen nuevas estrategias, procesos, soluciones, a algunos conflictos y tendencias del mercado.

g. Mantener políticas éticas y de transparencia

Control de las cuentas que evidencien transparencia, confianza, ética, justicia.

h. Sinergia

Es laborar para obtener las metas, mismos objetivos, aun sean de manera grupal o individual. Quiere decir, indaga para ganar- ganar, siendo denominado como la cultura corporativa o administración.

i. Diseñar el trabajo individual y en equipo

La formación de trabajo es personal y colaborativo ya que es significativo, motivador, adecuado, manifestando óptimas condiciones de labor reforzando las condiciones de vida al interior de la organización.

j. Recompensar a los talentos

Es esencial reconocer el cumplimiento de las finalidades de los empleados pues se tiene que dar algún premio para motivar el accionar al interior de la empresa.

k. Evaluar su desempeño

La examinación logra reforzar los medios del capital humano y el intelectual de los sujetos dentro de la organización.

2.2.1.4. Importancia

Según Almeida (2016), la labor del talento humano es esencial para todas las instituciones, esto debido a que es una medida básica para poder obtener los objetivos y cumplir las meta, de igual forma, Menéndez y Hernández (2009) , mencionan que la administración de los recursos humanos se basa en la organización, planificación, desarrollo y supervisión de medios que ayuden en el desempeño adecuado de los empleados, pues la organización es aquel medio por el cual los otros pueden desempeñarse correctamente para conseguir sus objetivos de manera interna como externa para la empresa y ellos mismos.

2.2.1.5. Nuevas funciones de la gestión del talento humano

Durante (1997) Ulrich indica que, para generar valor y conseguir finalidades el espacio de los recursos humanos tiene la obligación de seleccionar las actividades que tienen que realizarse, así como, poder

visionar las metas por medio del desempeño de actividades de los trabajadores. Dicho enfoque se inició desde un periodo largo hasta culminar en lo operativo de tiempo más reducido. Ciertamente los profesionales los que laboran en el área de recursos humanos tienen que ser muy estratégicos para designar las funciones, ya que las actividades se prolongan por mención del capital humano.

2.2.1.6. La cadena de valor como técnica para la gestión del talento humano

Según Vilcaguanaco (2011), este es como una herramienta gerencial para reconocer los medios de ventaja en la competencia, su finalidad es lograr analizar la cadena de valores que integran diferentes medios que ayudan a mejorar su competitividad. De acuerdo a lo referido por Porter (1986) la definición de una “cadena de valor” logra reconocer maneras de producir un beneficio para el consumidor ya que con ese se puede conseguir ventaja competitiva, esto debido a que la conceptualización permite que el consumidor tiene más accesos y se refuerza la competencia, todo esto siendo direccionado para generar mejor esfuerzo en conseguir la fluidez de los procesos básicos de la empresa ya que integra una interrelación de funciones que se centran en la colaboración.

Así mismo, Frances (2011), indica que la cadena de valores genera un modelo de aplicación básica que logra que las mismas sean manifestadas de manera gradual dentro de toda organización, está siendo muy diferente o sea parte de la misma. También se concentra en las definiciones de costo, margen y valor. Esto debido a que la cadena de valor está formada por un grupo de etapas de agregación pues dicha cadena de valor menciona algunos de ellos como:

- ✓ Se tiene un esquema concreto para diagnosticar la posición de la empresa en mención a sus competidores.
- ✓ De otro lado, se halla el proceso para conceptualizar las acciones que están en tendencia de un desarrollo para la competencia sostenible.

2.2.1.7. Dimensiones

2.2.1.7.1. Selección de personal

Según a Chiavenato (2009), en la selección se busca, a personas que dentro de un grupo de individuos destaquen por sus habilidades por ende sean candidatos adecuados para los puestos en la organización, al interior del proceso de selección, es decir, busca controlar e incrementar la eficiencia del desempeño humano, tal como la eficiencia de la institución.

De otro lado, Chiavenato (2009), menciona que, es toda selección de la persona adecuada para el puesto de empleo, quiere decir, se tiene que hacer una selección dentro de todos los candidatos recaudados para desempeñarse en los cargos predispuestos para las entidades, se busca conservar o aumentar la eficiencia y desempeño de los mismos.

a. Técnicas de selección

De acuerdo con Chiavenato (2009) estas técnicas de selección se integran en grupos que manifiestan cinco categorías las cuales son: pruebas, entrevistas, capacidad, examen psicológico, personalidad, entre otras. La técnica para la selección debe ser la más correcta pues solo así se obtendrá un buen desempeño del futuro trabajador. Por tal motivo, Chiavenato toma en cuenta que la predictibilidad es un medio

que es parte de la técnica de selección esto debido a que lograr reconocer las maneras de los comportamientos de la persona seleccionada para un puesto en específico. Para la aplicación de técnicas de selección de los recursos humanos se consideran diferentes posibilidades como las entrevistas, pruebas de desempeño, habilidades, psicológicas, personalidad y las de simulación. Si el puesto que se tiene no necesita de las capacidades y habilidades, se integra de manera directa las pruebas de capacidad de entrevistas de selección, de otro lado, para los puestos se requieren más destrezas, entre ellas, diferentes pruebas como las psicológicas, personalidad, simulación y de conocimientos.

Tabla 1

Categorías de selección de personal

• Entrevista de selección	• Entrevista dirigida (con derrotero o guion establecido)
	• Entrevista libre (sin derrotero definido)
• Pruebas de conocimiento o de capacidad	• Generales (cultura general, lenguas)
	• Específicas (conocimientos técnicos, cultura profesional)
• Pruebas psicológicas	• Pruebas de aptitud (generales, específicas)
	• Expresivas (PMK)
• Pruebas de personalidad	• Proyectivas (Rorschach, prueba de árbol, TAT).
	• Inventarios (de motivación, de intereses)
• Técnicas de simulación	• Psicodrama
	• Dramatización (Role Playing)

Nota. Idalberto Chiavenato, Gestión Estratégica de Recursos Humanos, 2009.

2.2.1.7.2. Remuneración

En base a lo mencionado por Armstrong (1998) indica que en las empresas donde se centran mayormente en las habilidades y comportamientos de los trabajadores consideran un medio esencial para el éxito de competencia, debido a que es más sencillo imponer un pago por las competencias, de otro lado, para Llopart (1997) es algo confuso dar un valor a la empresa ya que se espera un beneficio monetario.

Seguidamente con Ivancevich (1995), esta es toda función de recursos humanos que controlan las recompensas que los individuos perciben a cambio de un desempeño de tareas de la organización.

En base a lo mencionado por Sandroni (1989), una remuneración total entiende que gran parte de las organizaciones lo que prima son los componentes de de mejora dando un beneficio económico, pues la paga concreta de cada empleado es en base a su desempeño y se refleja en los sueldos mensuales. Haciendo referencia a una denominación económica el salario es todo pago monetario que recibe un trabajador por ofrecer un servicio. Chiavenato (2009) , a pesar de que en tiempo pasados había una historia en el advenimiento del capitalismo donde el salario se transformó en un medio de pago por la mano de obra que se realizaba. Algunos incentivos salariales son un elemento secundario de la remuneración general, es decir, se integran diseños, programas para dar recompensas a los colaboradores que efectúan un correcto desempeño, estos incentivos se dan de maneras distintas a través de bonos. La prestación es un

componente de nivel tres de la remuneración pues la mayor parte del tiempo se denominan como remuneración indirecta.

Tipos de salario

Según Chiavenato (2009), se presentan tipos de salarios que son tres siendo ellos: salario por resultados, tarea efectuada, y por unidad de tiempo.

-De otro lado, el salario por unidad de tiempo hace mención a la paga que se da por el tiempo invertido del sujeto que está en disposición de la empresa. Esta unidad de tiempo abarca la dimensión de una hora, quincena, semana, mes, así que, ellos son contratados por horas.

-Este salario por resultados hace mención del monto o cantidad de piezas, obras, que genera la persona, también integra los sistemas de incentivos (porcentajes, comisiones) junto a los premios por generación (gratificación dados por la producción lograda en los negocios efectuados.

-Este salario por acciones o tareas es la mezcla de los dos anteriores, quiere decir, el individuo está vinculado a una jornada de labor, puesto que su salario es establece por el número de pieza que genera.

2.2.1.7.3. Desarrollo de personas

Por otro lado, Saenz (2015), refiere que es toda mejora interna de la persona para su desarrollo dentro de la empresa, se toma en cuenta sus habilidades, destrezas, y que abarcan estos procesos de educación para mejorar sus habilidades, es decir, la entidad también percibirá mejoras. De igual forma,

refiere que la gestión del desarrollo está formada por el entrenamiento y capacitación, también se centran en el desarrollo de los mismos a nivel profesional, ya que posterior a ellos se efectúa la evaluación y mejora del desempeño, todos ellos relacionados a un medio de información empresarial en el control constante de recursos humanos.

En base a lo mencionado por Chiavenato (2009), el enfocarse en el desarrollo de los individuos no solo se direcciona a entregarles información para que tengan nueva información, destrezas, habilidades, ya que también deben ser eficientes en lo que realizan. Es decir, por encima de todos buscan ofrecer mayor información básica para que a través de ella aprendan actitudes nuevas, ideas, soluciones, definiciones que cambian sus comportamientos y hábitos. Generan datos concretos más allá de solo informar, debido a que el aprendizaje y mejora del humano en las organizaciones se inician con la percepción de las mismas.

Métodos para el desarrollo de las personas

Según Chiavenato (2009), se presentan diversos métodos para el desarrollo personal de los individuos, entre ellas estrategias para que se desenvuelvan por las habilidades personales al interior del centro laboral y fuera de ellas como medios de simulación para reforzar sus habilidades. Los métodos más básicos de desarrollo de los individuos en su área de labor son:

- a. Se comprende que la rotación de puestos menciona ser cuando los individuos pasan de un puesto a otro dentro de la organización tendiendo como finalidad extender sus

conocimientos, habilidades. Esta rotación de puestos se adquiere a ambos lados. Por tal motivo la rotación vertical viene a ser cuando el sujeto es ascendido a un puesto mayor por su complejidad. Dicha rotación horizontal funciona como un medio de cambio lateral de plazo corto pues su meta es que la persona logre recaudar información y experiencias de complejidad igualitaria. De otro lado, la rotación de lugares de trabajo manifiesta un adecuado método para extender la exposición de las personas frente a operaciones nuevas de la organización. Así mismo, logra que las experiencias personales se estimulen al desarrollo de ideas nuevas, debido a que ofrecen la posibilidad de un examen más complejo y adecuada en el desempeño del empleado.

- b. Los puestos de asesoría: se conocen como la oportunidad brindada a un trabajador por su potencial pues se desempeñará en distintas áreas de la organización todo bajo el control de un agente adecuado. El individuo labora como asistente de staff en grupos de asesoría directa que desempeña distintas funciones bajo el manejo de un administrador que lo guía.
- c. El aprendizaje práctico: Es toda técnica de reforzamiento que logra que el individuo pueda enfocarse de manera completa al trabajo de resolver, analizar, la problemática de algún proyecto. De manera específica, se integra un grupo con técnicas diversas debido a que gran parte de las personas en ese estado laboran juntas para desarrollar proyectos que necesitan cooperación.

- d. **Asignación de comisiones.** Quiere decir, ofrecer al individuo la oportunidad de que se desempeñe en diferentes funciones de su trabajo ya que participa en la toma de decisiones y logra aprender con lo que observa. Básicamente, dichas comisiones se generan de manera efímera y se desarrollan como tareas formadas para resolver un problema determinado ya que su fin es generar soluciones junto a las recomendaciones para su integración. Estas asignaturas de tiempo incierto son interesantes debido a que logran que la persona posea más contacto con diferentes miembros de la organización, se extiende la comprensión e inicio de oportunidades de ascenso personal.
- e. **Participación en cursos y seminarios externos.** Es aquella manera de desarrollo de los cursos básicos, seminarios, clases, pues ofrece la oportunidad de integrar conocimientos nuevos a desarrollar como habilidades conceptuales y analíticas, están realizándose con cursos seminarios con refuerzo de consultores, proveedores, entre otros. Según a Bobo (1994), algunas organizaciones hacen uso de la tecnología de datos para brindar enseñanza a distancia, poseyendo un facilitador que logre estar en otro espacio, de otro lado, la presentación emite de manera gradual la enseñanza, ejemplo las videoconferencias. De acuerdo con Emery y Schubert (1993), hacen uso de la enseñanza a distancia para poder reforzar a sus empleados para los puestos de control. Los trabajadores que se hallan en diferentes lugares, tienen acceso a recibir un reforzamiento de distintas organizaciones sin tener que

contar con desplazamientos que abarquen mayores inversiones.

- f. Ejercicios de simulación. Según Chiavenato (2009), esta técnica selecciono a un grupo de trabajadores y al mismo tiempo transformo una técnica de desarrollo y capacitación. Estos ejercicios de simulación integran investigaciones de situaciones, empresas juegos, funciones determinadas etc. Para el análisis de estudios de situaciones se hace uso de experiencias de otros lugares para que los sujetos logren diagnosticar los conflictos precisos, causas, y se busquen soluciones donde se busque la más correcta. La investigación de situaciones nuevas viene a ser una incertidumbre con curiosidad, debido a que ofrece buenas oportunidades para que el individuo precise sus puntos de vista y habilidades. Las dinámicas dentro de las empresas junto a los ejercicios de exclusión integran al individuo en el papel del autor de conflictos en el área de administración o participación de los mismos. Estos ejercicios de simulación poseen la ventaja de que logran generar un espacio casi igual a las otras situaciones verídicas donde labora el sujeto, pero no se presencia los grandes costos que integran acciones verídicas no deseables. Cabe mencionar, que es complicado simular los casos de la vida diaria.

- g. Capacitación fuera de la empresa. En base a lo referido por Chiavenato (2009), la tendencia principal es hacer uso de una capacitación de afuera, ya que la mayor parte del tiempo se busca reconocer nueva información, comportamientos, actitudes, que no se hallan dentro de la

organización y que se tiene que conseguir fuera de ella. De manera precisa, la capacitación es generar una organización que se enfoca en reforzar el desarrollo por medio de esquemas completos, que abarca un medio de enseñanza para los trabajadores con la base de laborar en grupo.

- h. Estudio de casos. Según Chiavenato (2009), es todo método de desarrollo que manifiesta a la persona una descripción donde se halla una problemática organizacional que se tiene que resolver y analizar. Todo basándose en técnicas que logran diagnosticar un problema preciso que manifiesta alternativas para la solución que desarrolla habilidades en la persuasión y comunicación.
- i. Juegos de empresas, denominados como managemet games o games business, pues Chiavenato (2009), refiere que, son aquellas técnicas de proceso donde los grupos de empleados generan competencia entre ellos y por tal se busca tomar decisiones computarizadas en casos empresariales, iguales o reales.
- j. Centros internos de desarrollo o in house development centers. En base a lo referido por Chiavenato (2009) se enfoca en los métodos que se usan dentro de los centros de labor ya que su mayor finalidad es manifestar a los administradores y empleados medios reales para que lo tomen como fuente para mejorar e innovar nuevas habilidades, un ejemplo, universidades corporativas.

k. Coaching. Según Chiavenato (2009) menciona que, un administrador logra manifestar diversas funciones integradas, como aquel líder, director, orientador, para transformar a un coach, el coaching se basa al grupo de diferentes facetas ya mencionadas.

2.2.1.7.4. Evaluación del desempeño humano

En concordancia con Chiavenato (2009), la examinación del desempeño es un puntaje de accionar para cada individuo en mención a las acciones que emite para conseguir las metas y finalidades adecuadas, se comprenden las competencias que brindan un potencial de desarrollo.

Por otro lado, Tapia (2015), indica que la frase del padre del management actual conocido como Peter Drucker menciona ser como se puede medir el desempeño de los colaboradores donde es esencial estar evaluando las habilidades productivas que emiten.

Así mismo, Chiavenato (2012), la examinación de la función de gestión del talento humano es identificada como la auditoria de recursos humanos, esto debido a ser una revisión sistemática formal formada para medir los beneficios y costos del programa global de (R.H), culminando en la comparación de eficacia junto al desempeño, estas pueden ser equitativas y buscan un mismo objetivo.

2.2.1.8. Modelo

De acuerdo a Chiavenato (2009), la gestión del talento humano es un enfoque moderno de la administración de personas, siendo que, la ARH busca apoyar al administrador a desempeñar sus funciones que

consisten en planear, organizar, dirigir y controlar, ya que ese trabajo lo realiza con un equipo de trabajo. Junto con su grupo de subordinados el administrador realiza tareas y alcanza metas y objetivos.

Se entiende que la ARH se enfoca a las prácticas y políticas básicas para administrar la labor de los individuos.

La ARH se refiere a las políticas y las practicas necesarias para administrar el trabajo de las personas:

- ❖ Adquirir habilidades en la organización.
- ❖ Direccionar y socializar a los talentos en un medio concreto, emprendedor y acogedor.
- ❖ Formar el trabajo de manera personal o grupal para hacerlos más básico, motivador y agradable.
- ❖ Generar una recompensa a los talentos como medio adecuado por medio del desempeño óptimo para lograr las finalidades.
- ❖ Examinar el accionar de las personas y reforzarlo de manera constante.
- ❖ Emitir y comunicar información para tener mejor retroalimentación adecuada.
- ❖ Brindar mejores condiciones de labor para optimizar la calidad de vida al interior de la empresa.
- ❖ Conservar la óptima relación de los talentos, sindicatos y comunidad completa.
- ❖ Incrementar la competencia de los empleados para mejorar el capital humano de la organización.
- ❖ Estimular el desarrollo de la organización.

Es entonces que el ARH es el grupo de proceso innovadores de interacción, por ende, se presentan seis procesos esenciales en mención a los ARH.

a. Procesos para integrar personas

En base a lo mencionado por Chiavenato (2009) se consideran como los procesos para integrar nuevos individuos dentro de la institución, es decir, es un medio donde junto recluta a las personas para el puesto de trabajo

a.1. Selección de personal

De otro lado, Chiavenato (2009) refiere que la selección del personal adecuado es algo tedioso pues se juntó a un grupo de personas con habilidades específicas para la organización, este tiene como finalidad reforzar o aumentar la eficiencia de la empresa.

b. Procesos para organizar a las personas

De acuerdo con Chiavenato (2009), son aquellos procesos para formar y generar actividades que los individuos realizan en la empresa, todo para diseccionar su función, se debe de intentar el modelo organizacional, el puesto para cada uno y la evaluación de su desempeño.

b.1. Evaluación del desempeño

De acuerdo En base a lo emitido por Chiavenato (2009) este llega ser como una valoración de las funciones que realiza, es decir el grado de competitividad que aplica en cada tarea y como llega hacia sus objetivos. En este proceso se puede emitir su labor, competencia, y aporte a la organización

c. Procesos para recompensar a las personas

Para Según Chiavenato (2009), se reconocen como los procesos para estimular a las personas y lograr satisfacer sus requerimientos más esenciales, estos incorporan el reconocimiento, sueldo, prestaciones.

c.1. Remuneración

Chiavenato (2009), indica que, la remuneración es de vital importancia porque los colaboradores invierten su esfuerzo y dedicación para recibir una retribución conveniente, por lo cual las organizaciones invierten en recompensas a aquellas personas que aporten para alcanzar los objetivos institucionales.

d. Procesos para desarrollar a las personas

Según Chiavenato (2009) estos medios sirven para capacitar y mejorar el desarrollo personal, estos integran su formación, manejo, competencias, información, con programas adecuados para la conformidad y comunicación.

d.1. Desarrollo de personas

En base a lo mencionado por Chiavenato (2009) estos se vinculan con la educación dirigida hacia un futuro que se enfoca en la realización de actividades de desarrollo integral que se vincula con los medios más básicos de formación se su propio yo junto a la capacidad de entender y analizar el conocimiento, este desarrollo se centra hacia la mejora del personal que labora.

e. Procesos para retener a las personas

De acuerdo con Chiavenato (2009) estos procesos generan las condiciones del ambiente que logran satisfacer para el desempeño de actividades de las personas pues integran la administración de la cultura

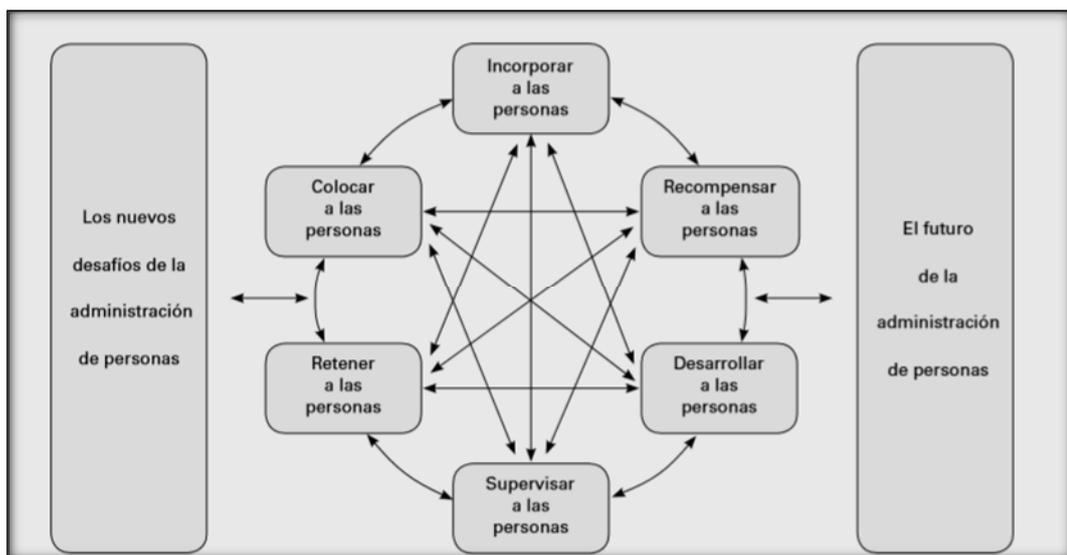
de una organización, ejemplo, dirección, seguridad, higiene, y finalmente las relaciones sindicales.

f. Procesos para auditar a las personas

En conformidad con Chiavenato (2009), se menciona ser el proceso para poder supervisar las funciones de las personas y comprobar los resultados, es decir, integran información del medio de administración.

Figura 2

Los nuevos desafíos de la administración de personas



Nota. Sacado de Chiavenato (2009).

2.2.2. Productividad laboral

2.2.2.1. Definición

Así mismo, Medina (2005), indica que no es algo nuevo descomponer el medio de producción en aspectos de eficacia y eficiencia, ya que solo así se logran, las mejoras dentro de la organización que adquiere los recursos humanos, teniendo como finalidad de hacer sentir

sus propios líderes a los trabajadores. De acuerdo con Smith (1990) la productividad incorpora la eficacia, eficiencias, rentabilidad, calidad de vida, etc.

Seguidamente con Martínez (2007), la producción enfatiza en demostrar realmente como se están usando los servicios y recursos, todo ello en mención de cuales fueron usados y cuales no para conseguir un mejor producto, manifestando al mismo tiempo como las habilidades, información, son usados para generar nuevos bienes dentro del mercado, con la finalidad de cumplir los resultados propuestos.

En concordancia con Alles (2009) es todo medio para determinar las finalidades de un desempeño adecuado de manera óptima con el pasar de tiempo y la calidad necesaria, adjuntar y emitir a la organización nuevos medios que ayuden a aumentar el liderazgo en el mercado.

De acuerdo con Galindo y Ríos (2015), manifiesta ser cuando optimo se hace uso de los recursos para el desarrollo de actividades con el fin de difundir y alcanzar un valor monetario. Mejor productividad que entiende mucho valor con trabajo regular y poca capital.

De acuerdo con Guzmán (2011), es la acción de ser una persona con disponibilidad y valor productivo, es decir, efectuarlo de manera individual como colaborativa para formar un servicio o producto a través del cual los sistemas de elaboración o desarrollo, se hallen de mejor manera y tengan relación con el espacio, tiempo, recursos.

Según Atalaya (1999), menciona ser la producción es todo aspecto mediable de la función de un grupo de operaciones que se enfocan en la eficacia y competencia, de otro lado, Mokate (2000) refiere

que, es todo sistema eficaz que produce nuevos productos con la cantidad aproximada de recursos en mayor o menor grado.

Haciendo mención a Prokopenko (1989), la producción es una técnica de igualdad para directores y gerentes de una institución, economistas, políticos, pues hace una comparación con la productividad en niveles distintos dentro del marco económico pues también guarda relación con los recursos usados.

Sánchez y Fernández (1997) indican que, la eficacia como la eficiencia en los colaboradores es esencial pues el trabajo no solo lo realiza una persona si no se aplica de manera conjunta. Por otro lado, Fuentes (2012), refiere que, la eficiencia guarda cierto vínculo con la ejecución adecuada de las actividades designadas pues también se toma en cuenta los recursos usados y como alcanzar y manifiestan la producción. Los dos siempre van de la mano para medir el monto y calidad del desempeño, consiguiendo ser más adecuado para la organización. Seguidamente, Mokate (2002), refiere que, la realización de actividades muestra cómo se cumplen las acciones que se plantearon en un tiempo determinado, de otro lado, Robbins (2002), indica que el hacer lo adecuado nos lleva a conseguir nuestras metas, mientras que Maella (2010) integra que cuando no se consiguen los resultados se genera la insatisfacción, ineficacia, produciendo mayor esfuerzo.

De acuerdo con Villalobos y Pedroza (2009) la información de técnicas junto a las capacidades logra mejorar a través de una planificación óptima de la mano con la realización de obras, distribución, rotación dentro del centro laboral.

Los elementos en conjunto forman parte de una estrategia de gestión direccionada, finalmente las acciones se usan como recursos de

la mano de obra eficiente que depende de una correcta administración planificada, diseñada, para el ascenso de una organización. La gestión óptima, depende directamente del desarrollo y la ejecución de 3 componentes que se integran en los recursos humanos, es básico pasar el uso óptimo de la mano de obra accesible, pues dicho término de la “gestión” no solo se da para los directores o gerentes. Algunos programas de mejora de la producción solo tienen mejora, si se determinan y ejecutan con ayuda de los esfuerzos de los empleados, personales, sindicatos, gerentes. Dentro de él se integran la evaluación de elementos que intervienen en la promoción del desempeño como clave de la mejora de la producción que se dará a conocer:

- La ejecución de la dirección
- Una adecuada motivación
- Constante participación
- Una buena capacitación
- Una organización dentro del centro laboral que tenga las condiciones de labor junto a las técnicas de mejora en la producción junto a los talleres.

De acuerdo con Ríos y Galindo (2015), mencionan que la productividad es el medio que nos indica de qué forma se usa el trabajo y cómo se maneja el capital para generar valores monetarios, es decir, una buena productividad adquiere la inversión de una cantidad alta económica, el incremento de productividad refiere que se puede generar más con lo mismo.

La función de la dirección

En base a lo referido por Pedroza y Villalobos (2009), la mejora de la productividad de una entidad se inicia con el control y manejo de la dirección quienes los orienta y cumple el rol básico de gerente o director,

algunos programas de producción obtienen éxito o pérdida en base a los comportamientos, política, estrategia, así como acciones prácticas de los gerentes. Se presencian dos estrategias básicas para la mejora de productividad, en primera instancia se refiere al incremento de la inversión por la actividad propia de las personas que termina siendo costosa y requiere de inversión de tiempo, en segunda instancia es una práctica con estilo óptimo. La mejora de la práctica de la gerencia culmina siendo un poco tedioso y costoso ya que en gran parte de las situaciones producen beneficios monetarios que sobrepasan el costo propuesto. Claramente, lo más adecuado es integrar técnicas de gestión como la planificación de administración y empresarial de medios computarizados, generan tecnología y maquinaria, de otro lado, se tiene que examinar a los gerentes y directores de como orientan y llevan a sus trabajadores.

La gerencia y sus funciones se vinculan con dos esferas:

- el trabajo y la forma en que está organizado y se ejecuta;
- Los colaboradores junto al medio ambiente donde laboran ayudan a generar oportunidades para ejecutar una labor de producción.

El capital humano en la actualidad

Según Villalobos y Pedroza (2009), las investigaciones nuevas se vinculan con el aumento de mejora económica en medios mas extensos y abiertos, pues la educación integra la apertura económica que se enfoca en lo esencial del crecimiento de la producción laboral que genera un buen desarrollo en los países. Este inicio o libertad para las económicas junto a la inversión dentro del capital humano son básicas, quiere decir, las ganancias pueden llegar a ser más óptimas si el ingreso de capital va en la misma línea. Estos elementos están reforzados dentro de la política debido a que los rendimientos de la inversión son capacidades de

desarrollo en mención de las habilidades que son poco eficaces si el gobierno no invierte tiempo ni apoyo en el ambiente adecuado.

2.2.2.2. Importancia

De acuerdo con Bain (2003) menciona que lo esencial se enfoca en un medio de comparación para los directores y gerentes de la organización, economistas, políticos, esto debido a que se compara la producción en los distintos grados del sistema económico con los recursos usados. De otro lado, se identifica que los cambios de la producción laboral poseen una influencia directa en los fenómenos sociales junto a los económicos, entre ellos, el aumento veloz de la economía, incremento de niveles de vida, mejora de la balanza en el pago y la supervisión de la inflación en la cantidad de acciones creativas. La única manera existente para que un negocio logre aumentar su rentabilidad y utilidades es incrementar su producción laboral, es decir, mayor esfuerzo y aplicación de mano de obra, este instrumento es básica pues genera gran productividad en el uso de método como el estudio de tiempo junto a un sistema de pago y salarios.

2.2.2.3. Clasificación y tipos de productividad

De acuerdo a Tito (2012), desde el punto de vista económico, la productividad se clasifica en:

Productividad Total

Según Tito (2012), menciona que es el rendimiento de absolutamente todos los medios usados en el proceso de producción, dichas finalidades entran en controversia y análisis de medios explicativos que solo pueden ser explicados bajo dos medios que son; el social y aspecto tecnológico. Estos indicadores de producción son más severo en la examinación del grado de eficacia.

Productividad Parcial

Añade Tito (2012) que el rendimiento de factores de producción es:

2.2.2.4. Factores de producción

De acuerdo al Según el Ministerio de economía y finanzas (2011), dentro de la economía se presentan algunos factores de producción que son medios, materiales que al no mezclarlos en el proceso de producción integran valor para el diseño de servicios y bienes.

De acuerdo con la economía (2011), los factores son cuatro y son básicos siendo ellos:

El capital

La economía (2011), menciona que la finalidad de la acumulación de producción humana es un medio básico para el aumento económico general. Por medio del capital se podría producir servicios y bienes de producción que ayudan en incrementar la riqueza social de los individuos junto a la calidad de vida. Este capital es un medio facilitador para cambiar los recursos naturales de los bienes de utilidad para las personas, dicha noción de capital integra el conocimiento de dinero, pues, se hallan conceptos, bienes, plantas, habilidades, entre otros.

Quiere decir, todos los insumos que se juntaron por medio de límites de tiempo que producen valor y expansión concreta.

El interés

La economía (2011), menciona que es tomado como un elemento de producción, a causa de ser la variable con mayor veracidad y relación con la capital.

El uso del capital en el mundo actual solo depende del valor de alternativas de la integración, donde se muestra que las tasas de retorno son los proyectos que se comparan con otras tasas de interés más básicas que se emiten. Dicha tasa de interés es un Banco más preciso que el del retorno de un proyecto, básicamente no existe movilización activa del capital, es decir, se abarca también en que el interés es un provecho de lucro, uso, generado por una capital.

La tecnología

En la economía (2011), se menciona que es un saber de información usada a u factor nuevo de producción, por medio de un proceso tecnológico de la persona que logro diversificar y extender medios para poder conseguir la búsqueda de metas y objetivos. Por medio de la mejora tecnológica, las personas lograran encontrar una mejora en su producción día a día, fuera de la distribución de información hoy en día se genera mucho más en la producción que tiempos pasados. Esta tecnología genera que la producción es una escala de niveles que no se lograron ver pues la capital con ayuda de la tecnología logro generar economía de medios donde se presenciaron empresas que manejan control global de los mercados.

El trabajo

En base al diccionario de la Lengua española (2011), es todo esfuerzo de la persona para poder mejorar su situación actual, es decir, a diferencia del capital la realidad integra diversas nociones, de otro lado, las más básicas son:

- a) El poder y esfuerzo humano de la búsqueda de una finalidad en la producción.
- b) Dicho esfuerzo otorga un pago (medio o noción vaga).
- c) Este uso de la inteligencia humana es utilizado en las actividades.

d) Se presencia la ocupación retribuida.

De acuerdo con Tito (2012), por medio del progreso y la diversificación, la labor del individuo produjo una clasificación de especializaciones, ya que en la actualidad las labores más complicadas de mayor valoración económica son los que comienzan por los medios de talento, hubo un cambio donde la persona pasa de trabajar solo con mano de obra a laborar de manera intelectual, donde los resultados se desarrollan 3 componentes.

- El aumento de la cantidad de los demás factores.
- La tecnología y mejora se basa en lo productivo como administrativo.
- La mejora adecuada en mención a lo económico- social tiene una intervención adecuada sobre las expectativas y decisiones de los agentes económicos.

2.2.2.5. Factores que influyen en la productividad laboral

Según Bain (2003) menciona que se presencian dos medios que logran aportar en la mejora de la productividad.

A. Factores internos

De acuerdo con Bain (2003) refiere que, algunos medios internos suelen cambiarse de manera más rápida que otros, generando que se distribuyan en dos grupos como los blandos y duros. Estos factores duros integran los productos, equipo, tecnología, de otro lado, algunos factores blandos integran la fuerza de labor junto a los sistemas de proceso de organización, estilos y métodos de labor.

❖ Factores duros

Producto

Según Bain (2003) menciona que la producción es un medio que busca satisfacer las necesidades más primordiales de la persona y se enfoca a través de la perfección del diseño y especificaciones.

Planta y equipo

Así mismo, Bain (2003), la mejora de la producción se puede dar a través del enfoque del uso, es decir, tomar en cuenta el tiempo, modernización, costo, equipo, inversión, todo ello siendo vigilado por medio del control de inventarios, control de producción, etc.

Tecnología

De acuerdo con Bain (2003), el cambio y mejora tecnológica forma parte de la mejora de la producción, esto debido a que se consigue mejor volumen de servicios y bienes, mejora de la calidad, integración de nuevas medidas de comercio, etc. Todo esto abarcando mejor tecnología y automatización de datos.

Materiales y energía

Seguidamente Bain (2003), en esta área, hasta el ver estrategias nuevas como la reducción de consumo en energía y materiales pueden generar resultados adecuados. Puesto que se pone mayor enfoque en las materias directas y primas.

❖ Factores blandos

Persona

De acuerdo con Bain (2003), menciona que para mejorar la producción de un factor se tiene que conseguir la cooperación y participación de los empleados, es decir, darles buena motivación en base a la constitución de un grupo de valores adecuados que se dan hacia el

incremento de la producción de un óptimo programa de salarios, sueldos de formación de programas de protección.

Organización y sistemas

De acuerdo con Bain (2003), para la mejora de la productividad se tiene que ser más flexible y con poder de prevenir cambios y alteraciones en el mercado, y tomar en consideración el manejo de mano de obras, junto a los cambios tecnológicos, tal como se manifiesta una comunicación de todos los grados.

Métodos de trabajo

Según Bain (2003) menciona que se tiene que efectuar un análisis sistemático de las medidas de ahora, la omisión de labores no básicas y la efectuación de trabajo básico con más eficacia por medio de un análisis de labor en la formación profesional.

Estilos de dirección

De acuerdo con Bain (2003) menciona que es la persona es responsable de todos los recursos integrados al control de la institución, esto debido que interviene En el diseño de organización, políticas de los trabajadores, el mantenimiento, el capital medio de los mismos, elaboración del presupuesto, planificación, control, quiere decir, todos los medios que tiene que ver con sus trabajadores como de los recursos.

B. Factores externos

De acuerdo con Bain (2003) menciona que la productividad influye directamente en los ingresos reales, competencia, inflación, todos los medios por los cuales las personas busca pode encontrar el aumento o reducción de la productividad al interior de los factores reconociendo los siguientes:

Ajustes estructurales

Según Bain (2003) menciona que las variaciones de estructuras dentro de la sociedad intervienen constantemente en la productividad nacional de la empresa, fuera de la dirección integrada por las compañías, por otro lado, a un plazo extenso los cambios en dicha producción suelen cambiar su estructura.

Cambios económicos

Así mismo, Bain (2003) refiere que el cambio que se dio en el empleo de la agricultura se volvió parte la industria manufacturada, es decir, las valoraciones de la construcción del capital, impacto estructural de las acciones de estudio se dan por una tecnología y desarrollo en escalas de competencia industrial.

Cambios demográficos y sociales

De acuerdo con Bain (2003) menciona que, al interior de este medio se hallan las tasas de mortalidad y natalidad, puesto que siempre intervienen en el mercado actual, la integración de las mujeres a la fuerza de labor junto años ingresos que noten los valores, actitud, jubilación.

Recursos naturales

En igualdad con Bain (2003) manifiesta que, el esfuerzo, técnicas de formación, salud, actitud, motivación de la persona, todos los medios que se hallan alrededor de la persona tal como sus abundancias.

Administración pública e infraestructura

En base a lo mencionado por Bain (2003) las leyes, normas, prácticas de una entidad llegan a influir significativamente en la productividad.

2.2.2.6. Pautas para incrementar la productividad

Algo que siempre requieren los gerentes son una mira de investigación que se manifiesta en base a las pautas prácticas que logran ser insertadas en las organizaciones. Un medio factible de la producción de acuerdo a los horarios que están para la mejora de efectividad al interior de la organización.

Dicha oportunidad que poseen los gerentes para incrementar de manera rápida la productividad es a través del refuerzo de producción de los trabajadores en un ciclo de empleo.

2.2.2.7. Calidad Total en la Productividad Laboral

Asimismo, en cuanto a la calidad total, se debe reconocer que existe un gran desperdicio con respecto a los recursos que una empresa llega a perder cuando su autogestión no se adhiere a la excelencia con respecto a la calidad de sus procesos, servicios y producto. Dentro de las investigaciones realizadas por diferentes profesionales y expertos en Deming, Juran, e Ishikawa nos mencionan que los desechos por falta de calidad que son en un promedio de 25 a 35 por ciento de todo lo que generalmente se factura es por la falta de calidad siendo esta una de las principales razones detrás de muchos otros tipos de desechos y así creando por la necesidad de suplir o subsanar deficiencias en desperfectos y defectos por ultimo teniendo en consideración que según las cifras anteriores es evidente que existe un gran potencial de mejora en la rentabilidad de la empresa en cuanto a poder mejorar la calidad creando productos y servicios por primera vez no solo para los clientes que son externos sino también para los internos.

Según Feigenbaum (1992), viene siendo que una mejora en la calidad significa un aumento de los niveles de productividad y por tanto, una reducción de los costes de su producción así como de los costes en

general de toda la empresa e incrementando la competitividad a través de una mayor calidad y unos costes más bajos o reducidos al mínimo, para el autor Para Cantú (1997) sobre la empresa tiene así la capacidad de ofrecer productos con alto valor agregado optando por mayor calidad a menor precio o ganar sobre la base de un precio de calidad premium por la alta calidad y el por ser de un diseño superior y elegante.

Sin embargo, según Tito (2012), en términos de calidad no se concentra en solo el cumplimiento de particularidades sino también de enfocarse en la calidad del proceso como se mencionó anteriormente pero sin descuidar la calidad del cliente sobre los servicios en base a la calidad del ambiente laboral, la calidad del medio ambiente en general, la integridad de los trabajadores, consumidores y la comunidad en general es entonces que la calidad total es algo que lo abarca todo en tanto en los procesos como en todos los sectores e industrias por lo mencionando se dice que la calidad total implica un compromiso ético con la eficacia, demostrando pasión por el mejoramiento continuo de los productos y procesos.

Según Tito (2012), de una manera es imposible crear calidad de servicio externa a la organización sin antes lograr crear calidad dentro de la organización el mejoramiento dentro del liderazgo, su formación, en procesos de producción, sistemas de seguridad y la evaluación, la selección y gestión de las personas, la integridad y comunicaciones internas, por decir son algunos de los factores clave para que la entidad pueda llegar a ser altamente competitiva e incrementar su competencia solo creando excelencia interna podemos posicionarnos en la psiquis de nuestros clientes como proveedores de productos y servicios de un alto valor.

Según menciona Tito (2012), la calidad corresponde al proceso de gestión y la ética del trabajo por lo que los gerentes son libres de elegir entre realiza las cosas bien como sus procesos y productos o servicios bien hechos el hacerlas bien incluye las recompensas de incrementar las ventas, el poder minimizar los costos, mejorar la calidad de vida de la entidad y hacer de manera viable la existencia de la empresa a un mediano y largo plazo el no hacerlo ósea elegir hacer cosas que no son tan buenas o simplemente el mejorar o algo menos llega a crear problemas de satisfacción del consumidor o del usuario la pérdida de competitividad y sus consecuencias llega a ser la pérdida de participación de mercado y como consecuencia la pérdida de lealtad del cliente y los consumidores por tanto enormes problemas económicos por ultimo esto es el resultado de una mala gestión y esta es un reflejo de la falta de calidad en la fabricación, el servicio, los filtros de contratación y formación de personal como el diseño y la gestión crediticia, como otros factores es por ello que incitamos a recalcar que en la calidad general se hace referencia a todos los aspectos de la organización, relacionados con la búsqueda de la excelencia.

Para el experto, Titus (2012), enfatiza que tener un mejor producto no resulta lo más esencial más bien se prioriza el tener la mejor entrega o el mejor servicio al cliente de nada sirve un buen diseño si no tenemos un buen proceso en la fabricación y un buen proveedor de los insumos que se llegan a utilizar

En otro sentido el autor, Tito (2019) El menciona que crear el mejor producto a un precio que el mercado no puede soportar tampoco será de mucha utilidad la calidad significa tener en cuenta los deseos y las necesidades de los consumidores para los productos y servicios prestados tanto exteriores como interiores esto para las necesidades del proceso, pero también en mención a la calidad total lo que significa que

la innovación y la institucionalización continúan teniendo lugar sobre el mejoramiento continua es la búsqueda constante de una excelencia del trabajo por ende una mejora continua conduce a la Calidad Total.

Implantar la Calidad Total

Según Deming (1989) El corrobora que, si el problema es grande o pequeño, eso no es suficiente para resolverlo sobre esto la gerencia debe formular e informar que su intención es quedarse en el negocio y proteger tanto a los inversores como al ámbito laboral se comprende que la misión de la organización es un mejoramiento constante como la calidad de nuestros productos o servicios esto para complacer las necesidades de nuestros consumidores por lo tanto, el incremento de la productividad aumentará la competitividad del mercado, y proporcionará beneficios razonables a los accionistas, también garantizará la existencia futura de la entidad y proporcionará empleo estable al personal como estos resultados solo pueden lograrse en un entorno de integración y supervisión de todas las partes tanto supervisores, ejecutivos, como los colaboradores, en este contexto, Deming (1989) sugirió a los gerentes que todo el proceso de establecimiento de un Sistema de calidad total debe ser ineludible y poder tener lugar porque se observan los siguientes factores:

- ❖ El mejorar continuamente los productos o servicios para volverse una entidad competitiva y mantenerse en el mercado para poder crear empleos constantes.
- ❖ Acoger una nueva filosofía de empresa la de "percepción de la calidad" estamos en una era económica con muchas novedades entonces los gerentes deben tener consciencia del desafío, enfrentar sus responsabilidades y asumir la responsabilidad de liderar el cambio.

- ❖ Eliminar la dependencia de las pruebas de calidad, eliminar la necesidad de realizar pruebas generales y poniendo la calidad en el producto primero.
- ❖ Sobre el cese de actividad en base al precio este en su lugar, minimizar el costo general y poder marcar la tendencia de tener un solo proveedor de los insumos para cada producto, en una relación leal y de confianza a largo tiempo.
- ❖ Llegar a la mejora continua y sistemática de los procesos de producción y servicio esto con el fin de mejorar la calidad y su productividad reduciendo así continuamente los costos.
- ❖ Implementación de una academia de formación presencial.
- ❖ Poder ejercer liderazgo este es el objetivo de la supervisión responsable y debe ser labor ayudar a las personas, las máquinas y los equipos a hacer un mejor trabajo.
- ❖ Dejar ir el miedo para que todos trabajen en conjunto de manera efectiva para la entidad.
- ❖ Poder derribar límites entre dependencias las personas de diferentes departamentos deben trabajar en conjunto para anticipar los problemas en la producción y los que puedan surgir durante el uso del producto, con o con los usuarios.
- ❖ Se debe de eliminar las mencionadas metas digitales, carteles y lemas en busca de niveles superiores de productividad, esto sin proponer métodos que faciliten su consecución en la mayoría de las causas de baja calidad la productividad es sistémicas y por lo tanto están fuera del control del operador.
- ❖ Se debe de eliminar las cuotas de cantidad prescritas y reemplazo de calificaciones de liderazgo.
- ❖ Se debe de eliminar los obstáculos que impiden que los empleados disfruten de su derecho a enorgullecerse de su trabajo.
- ❖ La Implementación de un convincente programa de educación y superación personal.

- ❖ El poder llegar a la intervención de todos los empleados de la organización en la constante transformación de la empresa este es el trabajo de todos en general.

2.2.2.8. Técnica de mejoramiento de la productividad relacionada con el comportamiento

Desarrollo de la organización

Según Prokopenko (1989), Este es un proceso de planificación que es guiado y es también sistemático la prioridad es cambiar los sistemas, tanto la cultura y las actitudes de una organización para incrementar su eficacia. El DO se ocupa de los aspectos organizacionales en las ciencias del comportamiento y también se ocupa del desarrollo de los recursos humanos y la innovación organizativa los objetivos que plantea como brindar ayuda a los miembros de una entidad a comunicarse más eficazmente entre sí se mencionan en muchas definiciones de DO por lo tanto siempre debe abarcar toda la organización, centrarse en una gestión más proactiva, integrar los objetivos individuales planteados con los objetivos de la organización y ser visto como un proceso progresivo que aporte a la entidad, gran parte de las ineficiencias organizacionales provienen de personas que no se preocupan por la organización a la que pertenecen esto el contrario causa una gran cantidad de insatisfacción personal que puede deberse a sentimientos de no estar completamente integrado en la organización a la que pertenece por último la ventaja del desarrollo organizacional es que este equilibra los objetivos tanto individuales y organizacionales que quieren lograr ambos.

2.2.2.9. Dimensiones

Robbins y Judge (2013) Determinaron que la productividad de los empleados es el nivel más alto de análisis de la conducta organizacional que puede llegar a tener una entidad es productiva si se

llega a lograr sus objetivos convirtiendo insumos en productos a costos reducidos, por ende, la productividad necesita tanto eficiencia como eficacia en una organización se vuelve eficaz cuando se trata de lograr las metas en ventas o cobertura del mercado, pero su productividad así mismo está relacionado en lograr esos objetivos de manera efectiva.

2.2.2.9.1. Eficacia

Según los autores Robbins como Judge (2013) Estos llegan a considerar que esta es la medida en que una organización satisface las necesidades de un cliente o consumidor.

Para el experto Pereyra (2003), El sostiene que la eficiencia enfatiza los beneficios obtenidos como en el desempeño de tareas debidamente especificadas así mismo en el logro de metas, en la creación de más valor institucional, y por ende en la eficiencia para los empleados, a través de una percepción que anticipa el cambio siendo proactivo en la institución.

Según Prokopenko (1989), Este considera el grado de consecución de los objetivos sobre este concepto, está basado en un enfoque sistemático e integral del crecimiento y desarrollo económico y social, ayuda a desarrollar los conceptos de productividad más relevantes para una entidad, un sector o un país por ende se considera como el resultado logrado en relación al posible desenlace, en relación que la voluntad del esfuerzo humano produce los resultados deseados en relación a la cantidad y calidad esto una función y la implementación de métodos, técnicas, como experiencia personal, conocimientos, actitudes y habilidades la capacidad

para realizar, sobre la creación de empleo eficaz llega a mejorarse mediante la formación y el desarrollo profesional y la asignación de puestos, la progresión sistemática del empleo y su promoción como la planificación profesional.

2.2.2.9.2. Eficiencia

Por lo concluyente Yoder (2006) Considera que la eficiencia profesional se manifiesta en el ámbito interior de la organización esto, por un lado, también se deben minimizar los costos y los egresos laborales en otro sentido se debe estudiar el medio ambiente para aprovechar las oportunidades de minimizar estas o eliminar amenazas estratégicamente para encaminar la superioridad.

De acuerdo a Dolenga (1985), Este llega a ser el grado de eficiencia con que se utilizan los recursos en general para poder producir un producto útil, por ende, ganar por cada unidad de moneda gastada es ahí la relevancia emergente de la productividad multifactorial que no depende de un solo factor, la productividad actual es mucho más alta que la productividad laboral y debe tener en cuenta los costos crecientes del consumo de energía y las materias primas así tanto como el creciente desempleo y la calidad de la vida laboral.

2.2.2.10. Modelo

Los autores Robbins y Judge (2013) consideran que el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo. Por ende, los autores definen la productividad laboral aquel resultado que deriva de la eficiencia y eficacia con la que se realizan las acciones de los recursos humanos, siempre que la entidad les brinde todos los bienes que necesiten para el logro de los objetivos institucionales.

2.2.2.10.1. Eficiencia

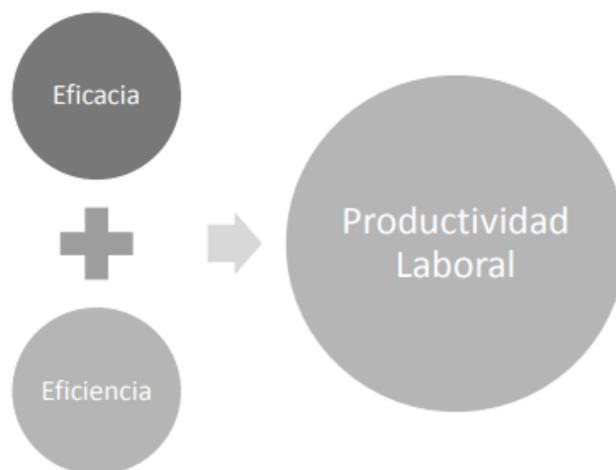
De acuerdo a Robbins y Judge (2013), es la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

2.2.2.10.2. Eficacia

Para Robbins y Judge (2013), es la consecución de las metas, comprende también la convicción del individuo de que es capaz de realizar una tarea.

Figura 3

Dimensiones de la productividad laboral



Nota. Adaptado de Robbins y Judge (2013).

2.3.Comercializadora Santa Fe S.A.C.

2.3.1. Referencia empresarial

Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C. se encuentra ubicada en la zona sur de la ciudad de Tacna en el departamento de Tacna, fue fundada por su actual propietaria la señora Liboria Quenta Coaquira, el 18 de abril de 1995.

El foco principal de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., en sus inicios, fue la venta de materiales para la construcción como cemento, fierro, tubería y demás accesorios en PVC; con el paso de los años y debido al éxito de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., se inicia el proceso de adquirir la distribución directa de empresas como YURA, CELIMA, SIDERPERU, TREBOL, entre otras; razón por la cual se traslada a un nuevo local más amplio y mejor equipado en la misma zona de la ciudad.

Actualmente Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C. dispone de una Sede central ubicada en Av. Circunvalación MZA. J lote. 05 Parque Industrial provincial y departamento de Tacna y una sucursal ubicada en MZA. C Lote. 11 urb. San Isidro, Distrito de Alto de la Alianza, Provincial y Departamento de Tacna, ofreciendo a sus clientes su mejor servicio y atención personalizada.

Hoy la ferretería es toda una empresa consolidada que cuenta con una fuerza laboral de 49 colaboradores y más de 2000 líneas de productos para así satisfacer las diferentes necesidades y gustos de sus clientes.

2.3.2. Misión

Ser la ferretería número uno de la ciudad de Tacna.

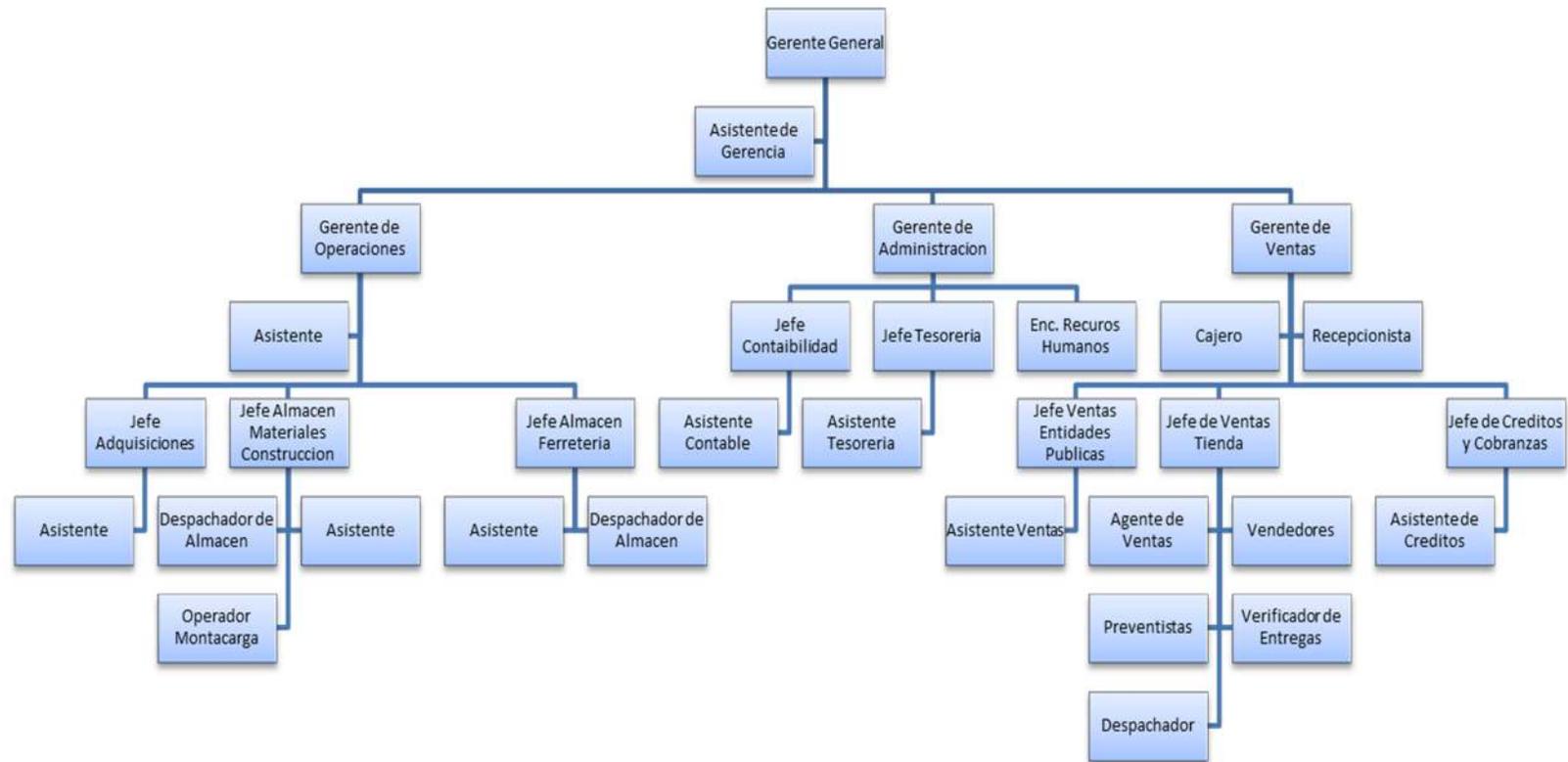
2.3.3. Visión

Ofrecer a nuestros clientes, ferretería y materiales para la construcción al mejor precio y brindarles un excelente servicio.

2.3.4. Organigrama

Figura 4

Organigrama Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.



2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Capacitación de recursos humanos

Son aquellas actividades que permiten mejorar el rendimiento de los colaboradores, de esta forma mejorar sus capacidades, las habilidades, los conocimientos y las actitudes. (Doland, 2003).

2.4.2. Compensación

Es el salario que un colaborador percibe por su trabajo, así también comprende aquellos incentivos y prestaciones que la organización otorga mediante distintos mecanismos. (Chiavenato, 2009)

2.4.3. Eficiencia laboral

Es el uso adecuado de recursos que están disponibles en una organización. Tiene un enfoque interno, y se concentra en las operaciones internas de la organización. No se preocupa por los fines, sino por los medios. (Chiavenato, 2011).

2.4.4. Eficacia laboral

Comprende el logro de objetivos planteados por la organización mediante la utilización de los recursos disponibles. Logro de los objetivos y vuelve la atención a los aspectos externos de la organización. (Chiavenato, 2011).

2.4.5. Gestión del rendimiento

Es un instrumento que permite la mejora del desempeño de los colaboradores en la organización, mejorando la atención al ciudadano, considerando los objetivos institucionales. (SERVIR, 2016)

2.4.6. Selección de recursos humanos

Es la evaluación de perfiles a partir de competencias y conocimientos, con el objetivo de elegir al más idóneo. (Alles,2008)

2.4.7. Desarrollo de personas

Comprende aquellas actividades que son fundamentales para el desarrollo de las personas en la entidad, como es la capacitación, que será de utilidad para generar conocimientos y fortalecer las competencias. (Alles,2008)

2.4.8. Productividad laboral

Es la capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requeridos, para que la organización incremente su liderazgo. (Alles, 2009).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) La selección de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.
- b) La remuneración se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.
- c) El desarrollo de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.
- d) La evaluación del desempeño humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

3.2. Variables e indicadores

3.2.1. Identificación de la variable X

X: Gestión del talento humano.

Tabla 2

Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	Escala
Selección de personas	❖ Realiza labores con atención	Ordinal
	❖ Tiene iniciativa	
	❖ Facilidad de comunicación	
	❖ Se realiza entrevistas para evaluar	
	❖ Se realiza pruebas de capacidad	
	❖ Se realiza pruebas de actitudes	
Remuneración	❖ Se realiza pruebas de personalidad	Ordinal
	❖ Salario por unidad de tiempo	
	❖ Salario por resultados	
	❖ Salario por tarea	
	❖ Oportunidades de superación	
	❖ Es estimulado	
Desarrollo de personas	❖ Cargos relevantes	
	❖ Responsabilidades	
	❖ Necesidades de desarrollo	
	❖ Atiende dificultades	
	❖ Satisfecho de la labor que realiza	
	❖ Proporciona un juicio sistemático	
Evaluación del desempeño humano	❖ Permite comunicar a los empleados	
	❖ La evaluación debe de ser aceptada por ambas partes	
	❖ Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa	

3.2.2. Identificación de la variable Y

Y: Productividad laboral

Tabla 3

Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	Indicadores	Escala
Eficiencia	❖ Eficiencia en su manejo de recursos	Ordinal
	❖ Eficiencia en cuanto al tiempo	
	❖ Eficiencia en el ambiente laboral	
	❖ Eficiencia en la meta presupuestaria	
	❖ Eficiencia en las capacitaciones brindadas	
	❖ Eficacia al realizar actividades	
Eficacia	❖ Eficacia en la generación de valor	Ordinal
	❖ Eficacia en la utilización de recursos	
	❖ Eficacia en la comunicación.	
	❖ Eficacia en el desarrollo de problemas	

3.3. Tipo de investigación

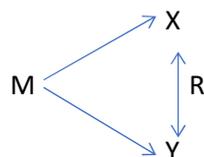
Para Valderrama (2015), la investigación básica es llamada a la vez, teórica, pura o fundamental, lo que se busca con este tipo de investigación es aportar un conjunto de conocimientos en forma ordenada, la información que se recoge corresponde a la realidad, es decir, investiga teorías o el desarrollo de estas relacionadas al problema de estudio, dichas teorías son el soporte del marco teórico, en tal sentido, lo que se pretende en esta

investigación es auscultar teorías sobre la gestión del talento humano y la productividad laboral observando la realidad, para presentarlas en forma organizada. Asimismo, refiere Valderrama (2015), que las investigaciones de tipo Correlacional o relacional, buscan medir la relación o asociación que existen entre dos variables, es decir, se mide cada variable para luego cuantificarlas, analizarlas y relacionarlas, dichas correlaciones son sustentadas en las hipótesis que son sometidas a prueba, asimismo, para este tipo de investigaciones se recomiendan las pruebas de Coeficiente de Pearson, Rango de Spearman, Correlación múltiple, Coeficiente phi, Biseral y Wilcoxon.

Carrasco (2017), afirma que, el tipo de investigación se divide en básica, aplicada, sustantiva y tecnológica, siendo la investigación básica, aquella que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, solo busca profundizar el caudal de conocimientos científicos acerca de la realidad.

Para Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), en el tipo de investigación existen dos grupos marcados, la investigación básica, pura o fundamental y la investigación aplicada o tecnológica, siendo la investigación básica la base de la investigación aplicada o tecnológica.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiere que, estudios de tipo correlacional o relacional, permiten asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.



Donde:

M: Muestra

X: Variable: Gestión del talento humano

Y: Variable: Productividad laboral

R: Relación entre ambas variables

En consecuencia, dadas las teorías de los diferentes autores en cuanto al tipo de investigación y sus formas, debemos ratificar que la presente investigación es de tipo básica, pura o fundamental y correlacional o relacional, tal como lo mencionan Valderrama (2015), Carrasco (2017), Ñaupas et al. (2018) y Hernández et al. (2014).

3.4. Diseño de investigación

Para Valderrama (2015), refiere que existe un camino para el diseño de investigación, para la presente investigación se toma el diseño no experimental – transversal o transeccional, no experimental porque implica que no se van a manipular intencionalmente las variables, lo que se realiza, es la observación del fenómeno tal cual se presentan para luego describirlos y analizarlos. Transversal o transeccional, ya que se trabaja con un período de tiempo, es decir, se recolectan datos en un solo momento, ya que lo que se busca es analizar la interrelación de las variables en un momento dado y en forma simultánea. Una investigación de diseño no experimental – transversal o transeccional, permite realizar un estudio de las variables en un tiempo determinado sin manipularlas.

Para Ñaupas et al. (2018), el diseño de investigación es un plan o estructura que busca respuestas a las preguntas de la investigación, el diseño de investigación permite controlar las variables de estudio, en consecuencia, existen dos diseños de investigación, diseños experimentales y diseños no experimentales, los diseños no experimentales, permiten observar los fenómenos en su naturalidad sin alterarlos.

Hernández et al. (2014), refieren que, los estudios no experimentales, son aquellos en las cuales no se manipulan deliberadamente

las variables, observándose los fenómenos en su naturalidad con la finalidad de analizarlos.

En consecuencia, según los aportes de Valderrama (2015), Hernández et al. (2014), y Ñaupas et al. (2018), la presente investigación se define como de diseño no experimental transeccional o transversal.

3.5. Población de estudio

3.5.1. Población

Para Hernández et al. (2014), la población es un conjunto de la totalidad de los casos que concuerdan con descripciones definitivas. Ñaupas et al. (2018), refieren que, es la totalidad de los individuos o elementos que tienen características requeridas para considerarlas como tales.

En consecuencia, para el presente estudio investigativo se consideró una población de 49 trabajadores entre ejecutivos, jefes y colaboradores de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Tabla 4

Población de trabajadores de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Nº	Trabajador	Cantidad
1	Gerente General	1
2	Asistente Administrativo	1
3	Gerente de Operaciones	1
4	Jefe de Adquisiciones	1
5	Asistente de Adquisiciones	1
6	Jefe de Almacén de Materiales Construcción	1
7	Despachador de Almacén de Materiales Construcción	3
8	Auxiliar de Almacén de Materiales Construcción	2
9	Operador de Montacargas	1
10	Jefe de Adquisiciones de Ferretería	1
11	Jefe de Almacén de Ferretería	1
12	Auxiliar de Almacén de Ferretería	1

N°	Trabajador	Cantidad
13	Despachador de Almacén Ferretería	2
14	Gerente de Administración	1
15	Contador General	1
16	Asistente Contable	3
17	Asistente de Recursos Humanos	1
18	Jefe de Tesorería	1
19	Auxiliar de Tesorería	1
20	Gerente de Ventas	1
21	Jefe de Ventas Tienda	1
22	Recepcionista	1
23	Cajera	4
24	Agente de Ventas	2
25	Vendedor Materiales de Construcción	3
26	Vendedor de Ferretería	2
27	Preventistas	2
28	Verificador de Entregas	2
29	Despachador de Tienda	2
30	Jefe de Créditos y Cobranzas	1
31	Asistente de Créditos y Cobranzas	1
32	Jefe de Ventas Entidades Publicas	1
33	Auxiliar de Ventas Entidades Publicas	1
Total		49

Nota. Tomado de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

3.5.2. Muestra

Debido a que la población para el presente trabajo de investigación no tendrá un gran tamaño, se tomó la decisión de no extraer una muestra, sino que se decidió efectuar un censo y recolectar la información necesaria de toda la población. En consecuencia, en la presente investigación no se tomó una muestra de la población.

Carrasco (2009) manifiesta que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Por tanto, la muestra estudiada se precisa como censal por ser simultáneamente población y muestra. En consecuencia, para un mejor desarrollo del trabajo de investigación se optó por una muestra censal ya que se seleccionó el

100% de la población que abarca la empresa conformada por 49 trabajadores entre ejecutivos, jefes y colaboradores de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Encuesta

La investigación recolectó la información bajo la técnica de la encuesta, ya que, de acuerdo a la problemática dada, la encuesta se ajusta a los requerimientos para el logro de los fines de la investigación, dicha técnica se aplicará a los 49 trabajadores de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

3.6.2. Instrumento

Cuestionario

El cuestionario, es el instrumento de la encuesta, mediante este, los datos fueron recolectados bajo un formato estructurado en forma organizada por preguntas dirigidas a los 49 trabajadores de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

3.7. Análisis de datos

Los datos fueron sometidos a un análisis estadístico utilizando los siguientes programas:

- ❖ Almacenamiento en una hoja de Base de Datos con el programa Microsoft Excel y soporte informático SPSS 24 Edition.

- ❖ Mediante el programa SPSS 24 Edition, se desarrolló la estadística inferencial a fin de usar pruebas estadísticas cuantitativas que permitieron correlacionar las variables X y Y mediante los datos recogidos en el instrumento aplicado, la teoría recomienda usar la prueba de Rho Spearman ya que ofrece mayor información para la interpretación de los resultados obtenidos.

- ❖ Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción del trabajo de campo

La investigación midió la variable “Gestión del talento humano y productividad laboral” en 49 trabajadores de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C. de la ciudad de Tacna, de la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, los datos recolectados fueron procesados en el programa SPSS y Excel 2019, asimismo, se sometieron a pruebas estadísticas y los resultados se expusieron en el orden de variable, dimensión e indicadores.

4.2. Diseño de la presentación de resultados

Los resultados de análisis de datos realizados se presentan mediante la utilización de tablas y figuras para las variables y dimensiones, luego se utilizan exclusivamente tablas para analizar los indicadores, en primer lugar, de la variable “Gestión del talento humano” y luego la variable “Productividad laboral”.

4.3. Presentación de resultados

a) VARIABLE X: “Gestión del talento humano”

Tabla 5

Gestión del talento humano

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuado	12	24,5	24,5
Regularmente adecuado	32	65,3	89,8
Adecuado	5	10,2	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 5

En la tabla 5, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Gestión del talento humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018”.

Del 100 % de los 49 trabajadores encuestados, el 24,5 % percibe que la “Gestión del talento humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Inadecuada”, mientras que un 65,3 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 10,2 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 49 trabajadores encuestados, percibe que la “Gestión del talento humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Regularmente adecuada”.

b) VARIABLE Y: “Productividad laboral”

Tabla 6

Productividad laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuado	11	22,4	22,4
Regularmente adecuado	20	40,8	63,3
Adecuado	18	36,7	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 6

En la tabla 6, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018”.

Del 100 % de los 49 trabajadores encuestados, el 22,4 % percibe que la “Productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Inadecuada”, mientras que un 40,8 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 36,7 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 49 trabajadores encuestados, percibe que la “Productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Regularmente adecuada”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (1): Selección de personas****Tabla 7***Selección de personas*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuado	16	32,7	32,7
Regularmente adecuado	22	44,9	77,6
Adecuado	11	22,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.**Análisis e interpretación de la tabla 7**

En la tabla 7, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Gestión del talento humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” en su dimensión “Selección de personas”

Del 100 % de los 49 trabajadores encuestados, el 32,7 % percibe que la “Selección de personas en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Inadecuada”, mientras que un 44,9 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 22,4 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 49 trabajadores encuestados, percibe que la “Selección de personas en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Regularmente adecuada”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (2): Remuneración****Tabla 8***Remuneración*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuado	11	22,4	22,4
Regularmente adecuado	28	57,1	79,6
Adecuado	10	20,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 8

En la tabla 8, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Gestión del talento humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” en su dimensión “Remuneración”

Del 100 % de los 49 trabajadores encuestados, el 32,7 % percibe que la “Remuneración en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Inadecuada”, mientras que un 44,9 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 22,4 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 49 trabajadores encuestados, percibe que la “Remuneración en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Regularmente adecuada”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (3): Desarrollo de personas****Tabla 9***Desarrollo de personas*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuado	15	30,6	30,6
Regularmente adecuado	25	51,0	81,6
Adecuado	9	18,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.**Análisis e interpretación de la tabla 9**

En la tabla 9, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Gestión del talento humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” en su dimensión “Desarrollo de personas”.

Del 100 % de los 49 trabajadores encuestados, el 30,6 % percibe que el “Desarrollo de personas en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Inadecuado”, mientras que un 51,0 % percibe que es “Regularmente adecuado” y un 18,4 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 49 trabajadores encuestados, percibe que el “Desarrollo de personas en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Regularmente adecuado”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (4): Evaluación del desempeño humano****Tabla 10***Evaluación del desempeño humano*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuado	22	44,9	44,9
Regularmente adecuado	21	42,9	87,8
Adecuado	6	12,2	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.**Análisis e interpretación de la tabla 10**

En la tabla 10, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Gestión del talento humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” en su dimensión “Evaluación del desempeño humano”.

Del 100 % de los 49 trabajadores encuestados, el 44,9 % percibe que la “Evaluación del desempeño humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Inadecuada”, mientras que un 42,9 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 12,2 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 49 trabajadores encuestados, percibe que la “Evaluación del desempeño humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Inadecuado”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”**DIMENSIÓN (1): Eficiencia****Tabla 11***Eficiencia*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuado	7	14,3	14,3
Regularmente adecuado	27	55,1	69,4
Adecuado	15	30,6	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 11

En la tabla 11, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” en su dimensión “Eficiencia”.

Del 100 % de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % percibe que la “Eficiencia en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Inadecuada”, mientras que un 55,1 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 30,6 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 49 trabajadores encuestados, percibe que la “Eficiencia en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Regularmente adecuada”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”**DIMENSIÓN (2): Eficacia****Tabla 12***Eficacia*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuado	12	24,5	24,5
Regularmente adecuado	22	44,9	69,4
Adecuado	15	30,6	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 12

En la tabla 12, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” en su dimensión “Eficacia”.

Del 100 % de los 49 trabajadores encuestados, el 24,5 % percibe que la “Eficacia en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Inadecuada”, mientras que un 44,9 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 30,6 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 49 trabajadores encuestados, percibe que la “Eficacia en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es “Regularmente adecuada”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (1): Selección de personas**

ÍTEM (1): Realiza sus labores con atención en los detalles aplicando un razonamiento deductivo e inductivo.

Tabla 13

Realiza sus labores con atención en los detalles aplicando un razonamiento deductivo e inductivo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	14	28,6	28,6
Casi nunca	15	30,6	59,2
Algunas veces	12	24,5	83,7
Casi siempre	6	12,2	95,9
Siempre	2	4,1	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 13

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 28,6 % indica que “Nunca” “Realiza sus labores con atención en los detalles aplicando un razonamiento deductivo e inductivo”, mientras que un 30,6 % refiere que está “Casi nunca”, el 24,5 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 12,2 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 4,1 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “Realizan sus labores con atención en los detalles aplicando un razonamiento deductivo e inductivo”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (1): Selección de personas**

ÍTEM (2): Posee visión de conjunto, así como de facilidad de coordinación y espíritu de integración.

Tabla 14

Posee visión de conjunto, así como de facilidad de coordinación y espíritu de integración

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	6	12,2	12,2
Casi nunca	15	30,6	42,9
Algunas veces	10	20,4	63,3
Casi siempre	12	24,5	87,8
Siempre	6	12,2	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 14

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 12,2 % indica que “Nunca” “Poseen visión de conjunto, así como de facilidad de coordinación y espíritu de integración”, mientras que un 30,6 % refiere que está “Casi nunca”, el 20,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 24,5 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 12,2 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “Poseen visión de conjunto, así como de facilidad de coordinación y espíritu de integración”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (1): Selección de personas**

ÍTEM (3): Tiene iniciativa propia y resistencia para resolver situaciones de frustración o fracaso.

Tabla 15

Tiene iniciativa propia y resistencia para resolver situaciones de frustración o fracaso

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	8	16,3	16,3
Casi nunca	14	28,6	44,9
Algunas veces	13	26,5	71,4
Casi siempre	7	14,3	85,7
Siempre	7	14,3	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 15

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 16,3 % indica que “Nunca” “Tienen iniciativa propia y resistencia para resolver situaciones de frustración o fracaso”, mientras que un 28,6 % refiere que está “Casi nunca”, el 26,5 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 14,3 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 14,3 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “Tienen iniciativa propia y resistencia para resolver situaciones de frustración o fracaso”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”

DIMENSIÓN (1): Selección de personas

ÍTEM (4): Demuestra capacidades relacionadas a la comunicación, y cooperación con otros miembros de su trabajo

Tabla 16

Demuestra capacidades relacionadas a la comunicación, y cooperación con otros miembros de su trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	5	10,2	10,2
Casi nunca	10	20,4	30,6
Algunas veces	20	40,8	71,4
Casi siempre	9	18,4	89,8
Siempre	5	10,2	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 16

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 10,2 % indica que “Nunca” “Demuestran capacidades relacionadas a la comunicación, y cooperación con otros miembros de su trabajo”, mientras que un 20,4 % refiere que está “Casi nunca”, el 40,8 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 18,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 10,2 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Demuestran capacidades relacionadas a la comunicación, y cooperación con otros miembros de su trabajo”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (1): Selección de personas**

ÍTEM (5): Se le suministra entrevistas con la finalidad de evaluar su comportamiento y las reacciones ante situaciones complicadas.

Tabla 17

Se le suministra entrevistas con la finalidad de evaluar su comportamiento y las reacciones ante situaciones complicadas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	5	10,2	10,2
Casi nunca	16	32,7	42,9
Algunas veces	11	22,4	65,3
Casi siempre	11	22,4	87,8
Siempre	6	12,2	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 17

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 10,2 % indica que “Nunca” “Se les suministra entrevistas con la finalidad de evaluar su comportamiento y las reacciones ante situaciones complicadas”, mientras que un 32,7 % refiere que está “Casi nunca”, el 22,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 22,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 12,2 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “Se les suministra entrevistas con la finalidad de evaluar su comportamiento y las reacciones ante situaciones complicadas”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (1): Selección de personas**

ÍTEM (6): Se somete a pruebas rigurosas de capacidad con la finalidad de saber el nivel de conocimiento profesionales o técnicos que posee.

Tabla 18

Se somete a pruebas rigurosas de capacidad con la finalidad de saber el nivel de conocimiento profesionales o técnicos que posee

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	7	14,3	14,3
Casi nunca	14	28,6	42,9
Algunas veces	10	20,4	63,3
Casi siempre	9	18,4	81,6
Siempre	9	18,4	100,0
Total	49	100,00	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 18

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % indica que “Nunca” “Se someten a pruebas rigurosas de capacidad con la finalidad de saber el nivel de conocimiento profesionales o técnicos que posee”, mientras que un 28,6 % refiere que está “Casi nunca”, el 20,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 18,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 18,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “Se someten a pruebas rigurosas de capacidad con la finalidad de saber el nivel de conocimiento profesionales o técnicos que posee”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (1): Selección de personas**

ÍTEM (7): Se realiza pruebas de personalidad que muestren el carácter y el temperamento del personal.

Tabla 19

Se realiza pruebas de personalidad que muestren el carácter y el temperamento del personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	7	14,3	14,3
Casi nunca	16	32,7	46,9
Algunas veces	7	14,3	61,2
Casi siempre	9	18,4	79,6
Siempre	10	20,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 19

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % indica que “Nunca” “Se realizan pruebas de personalidad que muestren el carácter y el temperamento del personal”, mientras que un 32,7 % refiere que está “Casi nunca”, el 14,3 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 18,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 20,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “Se realizan pruebas de personalidad que muestren el carácter y el temperamento del personal”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (2): Remuneración****ÍTEM (1): Le gustaría cobrar un salario por unidad de tiempo****Tabla 20***Le gustaría cobrar un salario por unidad de tiempo*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	5	10,2	10,2
Casi nunca	8	16,3	26,5
Algunas veces	17	34,7	61,2
Casi siempre	11	22,4	83,7
Siempre	8	16,3	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.**Análisis e interpretación de la tabla 20**

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 10,2 % indica que “Nunca” “Les gustaría cobrar un salario por unidad de tiempo”, mientras que un 16,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 34,7 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 22,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 16,3 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Les gustaría cobrar un salario por unidad de tiempo”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (2):** Remuneración**ÍTEM (2):** Le gustaría un salario por resultados.**Tabla 21***Le gustaría un salario por resultados*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	4	8,2	8,2
Casi nunca	6	12,2	20,4
Algunas veces	20	40,8	61,2
Casi siempre	12	24,5	85,7
Siempre	7	14,3	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.**Análisis e interpretación de la tabla 21**

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 8,2 % indica que “Nunca” “Les gustaría un salario por resultados”, mientras que un 12,2 % refiere que está “Casi nunca”, el 40,8 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 24,5 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 14,3 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Les gustaría un salario por resultados”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (2): Remuneración****ÍTEM (3): Le gustaría un salario por tarea.****Tabla 22***Le gustaría un salario por tarea*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	4	8,2	8,2
Casi nunca	10	20,4	28,6
Algunas veces	16	32,7	61,2
Casi siempre	11	22,4	83,7
Siempre	8	16,3	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.**Análisis e interpretación de la tabla 22**

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 8,2 % indica que “Nunca” “Les gustaría un salario por tarea”, mientras que un 20,4 % refiere que está “Casi nunca”, el 32,7 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 22,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 16,3 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Les gustaría un salario por tarea”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”

DIMENSIÓN (3): Desarrollo de personas

ÍTEM (1): Se les ofrece la posibilidad de superación en su institución.

Tabla 23

Se les ofrece la posibilidad de superación en su institución

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	7	14,3	14,3
Casi nunca	8	16,3	30,6
Algunas veces	19	38,8	69,4
Casi siempre	12	24,5	93,9
Siempre	3	6,1	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 23

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % indica que “Nunca” “Se les ofrece la posibilidad de superación en su institución”, mientras que un 16,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 38,8 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 24,5 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 6,1 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se les ofrece la posibilidad de superación en su institución”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”

DIMENSIÓN (3): Desarrollo de personas

ÍTEM (2): Es estimulado a participar en las relaciones con su comunidad.

Tabla 24

Es estimulado a participar en las relaciones con su comunidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	9	18,4	18,4
Casi nunca	10	20,4	38,8
Algunas veces	14	28,6	67,3
Casi siempre	14	28,6	95,9
Siempre	2	4,1	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 24

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 18,4 % indica que “Nunca” “Son estimulados a participar en las relaciones con su comunidad”, mientras que un 20,4 % refiere que está “Casi nunca”, el 28,6 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 28,6 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 4,1 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Son estimulados a participar en las relaciones con su comunidad”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (3):** Desarrollo de personas

ÍTEM (3): Se le asesora para asegurar su desarrollo personal.

Tabla 25

Se le asesora para asegurar su desarrollo personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	10	20,4	20,4
Casi nunca	18	36,7	57,1
Algunas veces	11	22,4	79,6
Casi siempre	7	14,3	93,9
Siempre	3	6,1	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 25

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 20,4 % indica que “Nunca” “Se les asesora para asegurar su desarrollo personal”, mientras que un 36,7 % refiere que está “Casi nunca”, el 22,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 14,3 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 6,1 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “Se les asesora para asegurar su desarrollo personal”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (3): Desarrollo de personas****ÍTEM (4): Asume cargos de acuerdo a su capacidad.****Tabla 26***Asume cargos de acuerdo a su capacidad*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	6	12,2	12,2
Casi nunca	11	22,4	34,7
Algunas veces	15	30,6	65,3
Casi siempre	14	28,6	93,9
Siempre	3	6,1	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.**Análisis e interpretación de la tabla 26**

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 12,2 % indica que “Nunca” “Asumen cargos de acuerdo a su capacidad”, mientras que un 22,4 % refiere que está “Casi nunca”, el 30,6 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 28,6 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 6,1 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Asumen cargos de acuerdo a su capacidad”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”

DIMENSIÓN (3): Desarrollo de personas

ÍTEM (5): Recibe ayuda para prepararlo en futuras responsabilidades.

Tabla 27

Recibe ayuda para prepararlo en futuras responsabilidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	7	14,3	14,3
Casi nunca	12	24,5	38,8
Algunas veces	12	24,5	63,3
Casi siempre	10	20,4	83,7
Siempre	8	16,3	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 27

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % indica que “Nunca” “Reciben ayuda para prepararlo en futuras responsabilidades”, mientras que un 24,5 % refiere que está “Casi nunca”, el 24,5 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 20,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 16,3 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “Reciben ayuda para prepararlo en futuras responsabilidades”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (3): Desarrollo de personas****ÍTEM (6): Conoce y aplica nuevas tecnologías.****Tabla 28***Conoce y aplica nuevas tecnologías*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	5	10,2	10,2
Casi nunca	11	22,4	32,7
Algunas veces	14	28,6	61,2
Casi siempre	16	32,7	93,9
Siempre	3	6,1	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.**Análisis e interpretación de la tabla 28**

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 10,2 % indica que “Nunca” “Conocen y aplican nuevas tecnologías”, mientras que un 22,4 % refiere que está “Casi nunca”, el 28,6 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 32,7 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 6,1 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi siempre” “Conocen y aplican nuevas tecnologías”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (3): Desarrollo de personas**

ÍTEM (7): Se realiza perennemente la rotación del personal.

Tabla 29

Se realiza perennemente la rotación del personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	10	20,4	20,4
Casi nunca	8	16,3	36,7
Algunas veces	13	26,5	63,3
Casi siempre	12	24,5	87,8
Siempre	6	12,2	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 29

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 20,4 % indica que “Nunca” “Se realizan perennemente la rotación del personal”, mientras que un 16,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 26,5 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 24,5 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 12,2 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se realizan perennemente la rotación del personal”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (3): Desarrollo de personas**

ÍTEM (8): La dirección pone énfasis en las necesidades que demanda los objetivos de la empresa.

Tabla 30

La dirección pone énfasis en las necesidades que demanda los objetivos de la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	5	10,2	10,2
Casi nunca	13	26,5	36,7
Algunas veces	15	30,6	67,3
Casi siempre	9	18,4	85,7
Siempre	7	14,3	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 30

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 10,2 % indica que “Nunca” “La dirección pone énfasis en las necesidades que demanda los objetivos de la empresa”, mientras que un 26,5 % refiere que está “Casi nunca”, el 30,6 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 18,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 14,3 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “La dirección pone énfasis en las necesidades que demanda los objetivos de la empresa”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”

DIMENSIÓN (3): Desarrollo de personas

ÍTEM (9): Se siente satisfecho de la labor que realiza en su institución.

Tabla 31

Se siente satisfecho de la labor que realiza en su institución

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	11	22,4	22,4
Casi nunca	21	42,9	65,3
Algunas veces	6	12,2	77,6
Casi siempre	8	16,3	93,9
Siempre	3	6,1	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 31

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 22,4 % indica que “Nunca” “Se sienten satisfecho de la labor que realiza en su institución”, mientras que un 42,9 % refiere que está “Casi nunca”, el 12,2 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 16,3 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 6,1 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “Se sienten satisfecho de la labor que realiza en su institución”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (4): Evaluación del desempeño humano**

ÍTEM (1): Proporciona una medida correcta para los aumentos, promociones y despidos.

Tabla 32

Proporciona una medida correcta para los aumentos, promociones y despidos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	8	16,3	16,3
Casi nunca	17	34,7	51,0
Algunas veces	11	22,4	73,5
Casi siempre	10	20,4	93,9
Siempre	3	6,1	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 32

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 16,3 % indica que “Nunca” “Proporcionan una medida correcta para los aumentos, promociones y despidos”, mientras que un 34,7 % refiere que está “Casi nunca”, el 22,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 20,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 6,1 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “Proporcionan una medida correcta para los aumentos, promociones y despidos”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (4): Evaluación del desempeño humano**

ÍTEM (2): Permiten la retroalimentación con los trabajadores con la finalidad de cambiar lo que no se ajusta a los objetivos de la empresa.

Tabla 33

Permiten la retroalimentación con los trabajadores con la finalidad de cambiar lo que no se ajusta a los objetivos de la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	9	18,4	18,4
Casi nunca	18	36,7	55,1
Algunas veces	9	18,4	73,5
Casi siempre	9	18,4	91,8
Siempre	4	8,2	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 33

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 18,4 % indica que “Nunca” “Permiten la retroalimentación con los trabajadores con la finalidad de cambiar lo que no se ajusta a los objetivos de la empresa”, mientras que un 36,7 % refiere que está “Casi nunca”, el 18,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 18,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 8,2 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “Permiten la retroalimentación con los trabajadores con la finalidad de cambiar lo que no se ajusta a los objetivos de la empresa”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (4): Evaluación del desempeño humano**

ÍTEM (3): La evaluación nos es utilizada de forma condenatoria.

Tabla 34

La evaluación nos es utilizada de forma condenatoria

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	4	8,2	8,2
Casi nunca	21	42,9	51,0
Algunas veces	11	22,4	73,5
Casi siempre	8	16,3	89,8
Siempre	5	10,2	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 34

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 8,2 % indica que “Nunca” “La evaluación nos es utilizada de forma condenatoria”, mientras que un 42,9 % refiere que está “Casi nunca”, el 22,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 16,3 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 10,2 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “La evaluación nos es utilizada de forma condenatoria”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (4): Evaluación del desempeño humano**

ÍTEM (4): La evaluación se da en ambos ámbitos, tanto como en el cargo, como a alcanzar las metas.

Tabla 35

La evaluación se da en ambos ámbitos, tanto como en el cargo, como a alcanzar las metas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	9	18,4	18,4
Casi nunca	18	36,7	55,1
Algunas veces	11	22,4	77,6
Casi siempre	8	16,3	93,9
Siempre	3	6,1	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 35

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 18,4 % indica que “Nunca” “La evaluación se da en ambos ámbitos, tanto como en el cargo, como a alcanzar las metas”, mientras que un 36,7 % refiere que está “Casi nunca”, el 22,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 16,3 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 6,1 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “La evaluación se da en ambos ámbitos, tanto como en el cargo, como a alcanzar las metas”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (4): Evaluación del desempeño humano**

ÍTEM (5): La evaluación debe de ser aceptada por el evaluador y evaluado.

Tabla 36

La evaluación debe de ser aceptada por el evaluador y evaluado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	5	10,2	10,2
Casi nunca	19	38,8	49,0
Algunas veces	8	16,3	65,3
Casi siempre	8	16,3	81,6
Siempre	9	18,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 36

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 10,2 % indica que “Nunca” “La evaluación debe de ser aceptada por el evaluador y evaluado”, mientras que un 38,8 % refiere que está “Casi nunca”, el 16,3 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 16,3 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 18,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “La evaluación debe de ser aceptada por el evaluador y evaluado”.

VARIABLE X: “Gestión del talento humano”**DIMENSIÓN (4): Evaluación del desempeño humano**

ÍTEM (6): La evaluación del desempeño se debe de utilizar para mejorar la productividad del individuo, en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia eficiencia.

Tabla 37

La evaluación del desempeño se debe de utilizar para mejorar la productividad del individuo, en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia eficiencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	9	18,4	18,4
Casi nunca	18	36,7	55,1
Algunas veces	9	18,4	73,5
Casi siempre	8	16,3	89,8
Siempre	5	10,2	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 37

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 18,4 % indica que “Nunca” “La evaluación del desempeño se debe de utilizar para mejorar la productividad del individuo, en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia eficiencia”, mientras que un 36,7 % refiere que está “Casi nunca”, el 18,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 16,3 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 10,2 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi nunca” “La evaluación del desempeño se debe de utilizar para mejorar la productividad del individuo, en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia eficiencia”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (1): Eficacia

ÍTEM (1): Se ejecutan las actividades programadas.

Tabla 38

Se ejecutan las actividades programadas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	5	10,2	10,2
Casi nunca	8	16,3	26,5
Algunas veces	11	22,4	49,0
Casi siempre	15	30,6	79,6
Siempre	10	20,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 38

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 10,2 % indica que “Nunca” “Se ejecutan las actividades programadas”, mientras que un 16,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 22,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 30,6 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 20,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi siempre” “Se ejecutan las actividades programadas”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (1): Eficacia

ÍTEM (2): Se cumple con cada uno de los procedimientos.

Tabla 39

Se cumple con cada uno de los procedimientos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	7	14,3	14,3
Casi nunca	7	14,3	28,6
Algunas veces	12	24,5	53,1
Casi siempre	13	26,5	79,6
Siempre	10	20,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 39

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % indica que “Nunca” “Se cumple con cada uno de los procedimientos”, mientras que un 14,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 24,5 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 26,5 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 20,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi siempre” “Se cumple con cada uno de los procedimientos”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (1): Eficacia

ÍTEM (3): Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área.

Tabla 40

Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	4	8,2	8,2
Casi nunca	8	16,3	24,5
Algunas veces	11	22,4	46,9
Casi siempre	15	30,6	77,6
Siempre	11	22,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 40

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 8,2 % indica que “Nunca” “Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área”, mientras que un 16,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 22,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 30,6 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 22,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi siempre” “Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (1): Eficacia

ÍTEM (4): Se genera valor y utilización de los productos generados.

Tabla 41

Se genera valor y utilización de los productos generados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	6	12,2	12,2
Casi nunca	7	14,3	26,5
Algunas veces	12	24,5	51,0
Casi siempre	14	28,6	79,6
Siempre	10	20,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 41

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 12,2 % indica que “Nunca” “Se genera valor y utilización de los productos generados”, mientras que un 14,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 24,5 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 28,6 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 20,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi siempre” “Se genera valor y utilización de los productos generados”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (1): Eficacia

ÍTEM (5): Se hace uso de todos los recursos designados para la Dirección.

Tabla 42

Se hace uso de todos los recursos designados para la Dirección

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	5	10,2	10,2
Casi nunca	8	16,3	26,5
Algunas veces	14	28,6	55,1
Casi siempre	13	26,5	81,6
Siempre	9	18,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 42

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 10,2 % indica que “Nunca” “Se hace uso de todos los recursos designados para la Dirección”, mientras que un 16,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 28,6 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 26,5 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 18,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se hace uso de todos los recursos designados para la Dirección”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (1): Eficacia

ÍTEM (6): Se refleja un manejo adecuado de los recursos de la Dirección.

Tabla 43

Se refleja un manejo adecuado de los recursos de la Dirección

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	6	12,2	12,2
Casi nunca	10	20,4	32,7
Algunas veces	12	24,5	57,1
Casi siempre	12	24,5	81,6
Siempre	9	18,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 43

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 12,2 % indica que “Nunca” “Se refleja un manejo adecuado de los recursos de la Dirección”, mientras que un 20,4 % refiere que está “Casi nunca”, el 24,5 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 24,5 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 18,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se refleja un manejo adecuado de los recursos de la Dirección”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (1): Eficacia

ÍTEM (7): El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso.

Tabla 44

El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	6	12,2	12,2
Casi nunca	9	18,4	30,6
Algunas veces	12	24,5	55,1
Casi siempre	13	26,5	81,6
Siempre	9	18,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 44

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 12,2 % indica que “Nunca” “El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso”, mientras que un 18,4 % refiere que está “Casi nunca”, el 24,5 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 26,5 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 18,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Casi siempre” “El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (1): Eficacia

ÍTEM (8): Todos los trabajadores participan en las reuniones de la Dirección.

Tabla 45

Todos los trabajadores participan en las reuniones de la Dirección

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	7	14,3	14,3
Casi nunca	5	10,2	24,5
Algunas veces	14	28,6	53,1
Casi siempre	13	26,5	79,6
Siempre	10	20,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 45

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % indica que “Nunca” “Todos los trabajadores participan en las reuniones de la Dirección”, mientras que un 10,2 % refiere que está “Casi nunca”, el 28,6 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 26,5 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 20,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Todos los trabajadores participan en las reuniones de la Dirección”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (1): Eficacia

ÍTEM (9): Se resuelven los problemas con lógica y analítica.

Tabla 46

Se resuelven los problemas con lógica y analítica

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	9	18,4	18,4
Casi nunca	8	16,3	34,7
Algunas veces	11	22,4	57,1
Casi siempre	11	22,4	79,6
Siempre	10	20,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 46

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 18,4 % indica que “Nunca” “Se resuelven los problemas con lógica y analítica”, mientras que un 16,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 22,4 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 22,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 20,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se resuelven los problemas con lógica y analítica”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”**DIMENSIÓN (1): Eficacia**

ÍTEM (10): Antes de realizar una actividad se trata de anticipar a los posibles problemas.

Tabla 47

Antes de realizar una actividad se trata de anticipar a los posibles problemas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	3	6,1	6,1
Casi nunca	11	22,4	28,6
Algunas veces	12	24,5	53,1
Casi siempre	11	22,4	75,5
Siempre	12	24,5	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 47

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 6,1 % indica que “Nunca” “Antes de realizar una actividad se trata de anticipar a los posibles problemas”, mientras que un 22,4 % refiere que está “Casi nunca”, el 24,5 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 22,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 24,5 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Antes de realizar una actividad se trata de anticipar a los posibles problemas”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (2): Eficiencia

ÍTEM (1): Se manejan correctamente los insumos de la Dirección.

Tabla 48

Se manejan correctamente los insumos de la Dirección

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	7	14,3	14,3
Casi nunca	9	18,4	32,7
Algunas veces	17	34,7	67,3
Casi siempre	12	24,5	91,8
Siempre	4	8,2	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 48

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % indica que “Nunca” “Se manejan correctamente los insumos de la Dirección”, mientras que un 18,4 % refiere que está “Casi nunca”, el 34,7 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 24,5 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 8,2 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se manejan correctamente los insumos de la Dirección”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (2): Eficiencia

ÍTEM (2): Se emplean los recursos de la Dirección en la medida correcta.

Tabla 49

Se emplean los recursos de la Dirección en la medida correcta

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	3	6,1	6,1
Casi nunca	8	16,3	22,4
Algunas veces	19	38,8	61,2
Casi siempre	7	14,3	75,5
Siempre	12	24,5	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 49

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 6,1 % indica que “Nunca” “Se emplean los recursos de la Dirección en la medida correcta”, mientras que un 16,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 38,8 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 14,3 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 24,5 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se emplean los recursos de la Dirección en la medida correcta”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (2): Eficiencia

ÍTEM (3): La mayoría de veces se realizan las actividades en menos tiempo que el resto de las Direcciones.

Tabla 50

La mayoría de veces se realizan las actividades en menos tiempo que el resto de las Direcciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	6	12,2	12,2
Casi nunca	10	20,4	32,7
Algunas veces	17	34,7	67,3
Casi siempre	9	18,4	85,7
Siempre	7	14,3	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 50

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 12,2 % indica que “Nunca” “La mayoría de veces se realizan las actividades en menos tiempo que el resto de las Direcciones”, mientras que un 20,4 % refiere que está “Casi nunca”, el 34,7 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 18,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 14,3 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “La mayoría de veces se realizan las actividades en menos tiempo que el resto de las Direcciones”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (2): Eficiencia

ÍTEM (4): Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega.

Tabla 51

Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	8	16,3	16,3
Casi nunca	8	16,3	32,7
Algunas veces	16	32,7	65,3
Casi siempre	9	18,4	83,7
Siempre	8	16,3	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 51

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 16,3 % indica que “Nunca” “Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega”, mientras que un 16,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 32,7 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 18,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 16,3 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (2): Eficiencia

ÍTEM (5): Se manejan las emociones de manera profesional en todo momento.

Tabla 52

Se manejan las emociones de manera profesional en todo momento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	7	14,3	14,3
Casi nunca	7	14,3	28,6
Algunas veces	17	34,7	63,3
Casi siempre	11	22,4	85,7
Siempre	7	14,3	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 52

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % indica que “Nunca” “Se manejan las emociones de manera profesional en todo momento”, mientras que un 14,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 34,7 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 22,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 14,3 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se manejan las emociones de manera profesional en todo momento”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (2): Eficiencia

ÍTEM (6): Se posee la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión.

Tabla 53

Se posee la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	7	14,3	14,3
Casi nunca	8	16,3	30,6
Algunas veces	15	30,6	61,2
Casi siempre	10	20,4	81,6
Siempre	9	18,4	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 53

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % indica que “Nunca” “Se posee la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión”, mientras que un 16,3 % refiere que está “Casi nunca”, el 30,6 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 20,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 18,4 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se posee la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (2): Eficiencia

ÍTEM (7): Se hace el uso eficiente del presupuesto asignado a la Dirección.

Tabla 54

Se hace el uso eficiente del presupuesto asignado a la Dirección

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	7	14,3	14,3
Casi nunca	10	20,4	34,7
Algunas veces	18	36,7	71,4
Casi siempre	11	22,4	93,9
Siempre	3	6,1	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 54

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % indica que “Nunca” “Se hace el uso eficiente del presupuesto asignado a la Dirección”, mientras que un 20,4 % refiere que está “Casi nunca”, el 36,7 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 22,4 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 6,1 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se hace el uso eficiente del presupuesto asignado a la Dirección”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (2): Eficiencia

ÍTEM (8): Se evita sobrepasar la meta presupuestaria innecesariamente.

Tabla 55

Se evita sobrepasar la meta presupuestaria innecesariamente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	8	16,3	16,3
Casi nunca	6	12,2	28,6
Algunas veces	15	30,6	59,2
Casi siempre	12	24,5	83,7
Siempre	8	16,3	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 55

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 16,3 % indica que “Nunca” “Se evita sobrepasar la meta presupuestaria innecesariamente”, mientras que un 12,2 % refiere que está “Casi nunca”, el 30,6 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 24,5 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 16,3 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se evita sobrepasar la meta presupuestaria innecesariamente”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (2): Eficiencia

ÍTEM (9): Se aprovecha al máximo las capacitaciones brindadas.

Tabla 56

Se aprovecha al máximo las capacitaciones brindadas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	7	14,3	14,3
Casi nunca	6	12,2	26,5
Algunas veces	17	34,7	61,2
Casi siempre	7	14,3	75,5
Siempre	12	24,5	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 56

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % indica que “Nunca” “Se aprovecha al máximo las capacitaciones brindadas”, mientras que un 12,2 % refiere que está “Casi nunca”, el 34,7 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 14,3 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 24,5 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Algunas veces” “Se aprovecha al máximo las capacitaciones brindadas”.

VARIABLE Y: “Productividad laboral”

DIMENSIÓN (2): Eficiencia

ÍTEM (10): Las capacitaciones ayudan a realizar eficientemente las actividades.

Tabla 57

Las capacitaciones ayudan a realizar eficientemente las actividades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	6	12,2	12,2
Casi nunca	6	12,2	24,5
Algunas veces	14	28,6	53,1
Casi siempre	8	16,3	69,4
Siempre	15	30,6	100,0
Total	49	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Análisis e interpretación de la tabla 57

Del 100% de los 49 trabajadores encuestados, el 12,2 % indica que “Nunca” “Las capacitaciones ayudan a realizar eficientemente las actividades”, mientras que un 12,2 % refiere que está “Casi nunca”, el 28,6 % refiere que “Algunas veces”, asimismo, el 16,3 % indica que “Casi siempre” y finalmente el 30,6 % manifiesta que “Siempre”, en conclusión, la mayor parte de trabajadores encuestados, indicaron que “Siempre” “Las capacitaciones ayudan a realizar eficientemente las actividades”.

4.4. Contrastación de la hipótesis

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La gestión del talento humano NO se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

Hipótesis alterna

H1: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

b) Prueba de normalidad SHAPIRO-WILK:

Siendo la muestra menor a 50 sujetos, se utilizará la prueba de normalidad de SHAPIRO-WILK como sigue:

Tabla 58

Prueba de normalidad: Gestión del talento humano y productividad laboral

	Shapiro-Wilk			Decisión
	Estadístico	gl	P valor	Nivel de significancia (0,05)
Gestión del talento humano	0,744	49	0,000	Sí P valor \leq 0,05; Rechaza H ₀
Productividad laboral	0,801	49	0,000	Sí P valor \leq 0,05; Rechaza H ₀

a. Corrección de significación de Lilliefors

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Dado que el p valor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que “Los datos no tienen una distribución normal”. En consecuencia, no se utilizan pruebas paramétricas, sino que, se usarán pruebas no paramétricas para variables cualitativas.

c) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H_0 .

d) Elección de la prueba estadística:

Prueba no paramétrica. Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Correlación de la gestión del talento humano y la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Tabla 59

Correlación entre gestión del talento humano y la productividad laboral

		Gestión del talento humano	Productividad laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 0,551** 49
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,551** 0,000 49

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

f) Conclusión:

Dado que el valor de probabilidad (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05); a un nivel de confianza del 95 %, se rechaza la hipótesis nula y se concluye

que “La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018”.

VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La selección de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La selección de personas NO se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

Hipótesis alterna

H1: La selección de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

b) Prueba de normalidad SHAPIRO-WILK:

Siendo la muestra menor a 50 sujetos, se utilizará la prueba de normalidad de SHAPIRO-WILK como sigue:

Tabla 60

Prueba de normalidad: Selección de personas y productividad laboral

	Shapiro-Wilk			Decisión
	Estadístico	gl	P valor	Nivel de significancia (0,05)
Selección de personas	0,807	49	0,000	Sí P valor \leq 0,05; Rechaza H ₀
Productividad laboral	0,801	49	0,000	Sí P valor \leq 0,05; Rechaza H ₀

a. Corrección de significación de Lilliefors

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Dado que el p valor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que “Los datos no tienen una distribución normal”. En consecuencia, no se utilizan pruebas paramétricas, sino que, se usarán pruebas no paramétricas para variables cualitativas.

c) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H_0 .

d) Elección de la prueba estadística:

Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Correlación de la selección de personas y la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Tabla 61

Correlación entre las variables selección de personas y productividad laboral

			Selección de personas	Productividad laboral
Rho de Spearman	Selección de personas	Coefficiente de correlación	1,000	0,326*
		Sig. (bilateral)	.	0,022
		N	49	49
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	0,326*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,022	.
		N	49	49

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

f) Conclusión:

Dado que el valor de probabilidad (0,022) es menor al nivel de significancia (0,05); a un nivel de confianza del 95 %, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que “La selección de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018”.

VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La remuneración se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H₀: La remuneración NO se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

Hipótesis alterna

H₁: La remuneración se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

b) Prueba de normalidad SHAPIRO-WILK:

Siendo la muestra menor a 50 sujetos, se utilizará la prueba de normalidad de SHAPIRO-WILK como sigue:

Tabla 62

Prueba de normalidad: Remuneración y productividad laboral

	Shapiro-Wilk			Decisión
	Estadístico	gl	P valor	Nivel de significancia (0,05)
Remuneración	0,794	49	0,000	Sí P valor \leq 0,05; Rechaza H ₀
Productividad laboral	0,801	49	0,000	Sí P valor \leq 0,05; Rechaza H ₀

a. Corrección de significación de Lilliefors

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Dado que el p valor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que “Los datos no tienen una distribución normal”. En consecuencia, no se utilizan pruebas paramétricas, sino que, se usarán pruebas no paramétricas para variables cualitativas.

c) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H_0 .

d) Elección de la prueba estadística:

Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Correlación de la remuneración y la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Tabla 63

Correlación entre las variables X y Y: Remuneración y la productividad laboral

			Remuneración	Productividad laboral
Rho de Spearman	Remuneración	Coefficiente de correlación	1,000	0,407**
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	49	49
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	0,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	49	49

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

f) Conclusión:

Dado que el valor de probabilidad (0,004) es menor al nivel de significancia (0,05); a un nivel de confianza del 95 %, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que “La remuneración se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018”.

VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

El desarrollo de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H₀: El desarrollo de personas NO se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

Hipótesis alterna

H₁: El desarrollo de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

b) Prueba de normalidad SHAPIRO-WILK:

Siendo la muestra menor a 50 sujetos, se utilizará la prueba de normalidad de SHAPIRO-WILK como sigue:

Tabla 64

Prueba de normalidad: Desarrollo de personas y productividad laboral

	Shapiro-Wilk			Decisión
	Estadístico	gl	P valor	Nivel de significancia (0,05)
Desarrollo de personas	0,801	49	0,000	Sí P valor \leq 0,05; Rechaza H ₀
Productividad laboral	0,801	49	0,000	Sí P valor \leq 0,05; Rechaza H ₀

a. Corrección de significación de Lilliefors

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Dado que el p valor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que “Los datos no tienen una distribución

normal”. En consecuencia, no se utilizan pruebas paramétricas, sino que, se usarán pruebas no paramétricas para variables cualitativas.

c) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H_0 .

d) Elección de la prueba estadística:

Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Correlación del desarrollo de personas y la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Tabla 65

Correlación entre las variables desarrollo de personas y productividad laboral

			Desarrollo de personas	Productividad laboral
Rho de Spearman	Desarrollo de personas	Coefficiente de correlación	1,000	0,447**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	49	49
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	0,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	49	49

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

f) Conclusión:

Dado que el valor de probabilidad (0,001) es menor al nivel de significancia (0,05); a un nivel de confianza del 95 %, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que “El desarrollo de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018”.

VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La evaluación del desempeño humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H₀: La evaluación del desempeño humano NO se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

Hipótesis alterna

H₁: La evaluación del desempeño humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.

b) Prueba de normalidad SHAPIRO-WILK:

Siendo la muestra menor a 50 sujetos, se utilizará la prueba de normalidad de SHAPIRO-WILK como sigue:

Tabla 66

Prueba de normalidad: Evaluación del desempeño humano y productividad laboral

	Shapiro-Wilk			Decisión
	Estadístico	gl	P valor	Nivel de significancia (0,05)
Evaluación del desempeño humano	0,772	49	0,000	Sí P valor \leq 0,05; Rechaza H ₀
Productividad laboral	0,801	49	0,000	Sí P valor \leq 0,05; Rechaza H ₀

a. Corrección de significación de Lilliefors

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Dado que el p valor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que “Los datos no tienen una distribución normal”. En consecuencia, no se utilizan pruebas paramétricas, sino que, se usarán pruebas no paramétricas para variables cualitativas.

c) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H_0 .

d) Elección de la prueba estadística:

Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Correlación de la evaluación del desempeño humano y la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Tabla 67

Correlación de las variables evaluación del desempeño y productividad laboral

			Evaluación del desempeño humano	Productividad laboral
Rho de Spearman	Evaluación del desempeño humano	Coefficiente de correlación	1,000	0,443**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	49	49
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	0,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	49	49

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

f) Conclusión:

Dado que el valor de probabilidad (0,001) es menor al nivel de significancia (0,05); a un nivel de confianza del 95 %, se rechaza la hipótesis nula y se concluye

que “La evaluación del desempeño humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018”.

4.5. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación denominado “Gestión del talento humano y su relación con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018”, se ha trabajado teniendo en cuenta las dimensiones de gestión del talento humano, selección de personas, remuneración, desarrollo de personas, evaluación del desempeño laboral, eficiencia y eficacia.

Luego de haber realizado el análisis estadístico de la variable X gestión del talento humano se obtuvo que, de los 49 trabajadores encuestados, el 24,5 % percibe que la gestión del talento humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es inadecuada, mientras que un 65,3 % percibe que es regularmente adecuada y un 10,2 % percibe que es adecuada.

Tales hallazgos se relacionan de forma parcial con Almeida (2016), quien concluyó que, al realizar un análisis comparativo de las diferentes organizaciones, se encontró que escasas empresas poseen procedimientos definidos y que pocos subsistemas cumplen, está el subsistema de selección de recursos humanos, que cumple de forma regular, ya que no todo el personal ocupa los puestos de trabajo acorde al perfil de su cargo. Asimismo, el modelo de gestión del talento es una herramienta que permitirá que las empresas dedicadas al diseño y la producción de señalética y de rotulación, mejoren su producción, pues a través de la integración de los procesos que a su vez serán monitoreados y controlados de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

Los resultados también se asemejan a Galarza (2016), quien concluyó que, la incorporación de personas no posee procedimientos adecuados que se realicen de forma técnica. El reclutamiento de personal se realiza por

recomendaciones de otras empresas, mediante alianzas con otras entidades, es así que los resultados arrojan que el 71 % de los colaboradores conoció la vacante en la empresa mediante algún referenciado.

Además, los resultados se vinculan de forma parcial con Aoun (2017), quien sostuvo que, el 59 % fue calificado con un nivel regular, mientras que el 24 % con un nivel bueno y finalmente un 17 % de nivel malo, es decir más de la mitad de personal consideró que es regular, porque hace falta un mayor fomento de cultura para el logro de objetivos institucionales, por lo cual se debe incrementar la gestión de talento humano hasta llegar a la totalidad de los trabajadores.

Respecto a la dimensión selección de personas, se obtuvo del análisis estadístico que, de los 49 trabajadores encuestados, el 32,7 % percibe que la selección de personas en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018 es inadecuada, mientras que un 44,9 % percibe que es regularmente adecuada y un 22,4 % percibe que es adecuada.

En tal sentido, los resultados se vinculan de forma parcial con Sosa (2018), quien concluyó que, la evaluación de la dimensión reclutamiento y selección del personal con el desempeño laboral, se demostró la existencia de una relación directa, con una correlación positiva de $r = 0,652$.

En relación a la dimensión remuneración, del análisis estadístico desarrollado, de los 49 trabajadores encuestados, el 32,7 % percibe que la remuneración en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018 es inadecuada, mientras que un 44,9 % percibe que es regularmente adecuada y un 22,4 % percibe que es adecuada.

De acuerdo al análisis estadístico de la dimensión desarrollo de personas se obtuvo que, de los 49 trabajadores encuestados, el 30,6 % percibe

que el desarrollo de personas en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018 es inadecuado, mientras que un 51,0 % percibe que es regularmente adecuado y un 18,4 % percibe que es adecuado.

Tales resultados se vinculan de forma parcial con Galarza (2016), quien concluyó que, el 22 % de los colaboradores indicaron que las capacitaciones que les brindó la organización han contribuido de forma regular en su desarrollo. Finalmente, el 36 % de los colaboradores indicó que no poseen libertad para la toma de decisiones en su área, y el 40 % de los colaboradores mencionó que la organización no les brindó información sobre los planes de su área.

Por otro lado, los resultados se asemejan a los de Aoun (2017), quien concluyó que, al describir el desarrollo de los recursos humanos, el 37 % de los trabajadores lo consideraron con un nivel regular, seguido por un 36 % con un nivel bueno y el 27 % con un nivel malo.

Del análisis estadístico respecto de la dimensión evaluación del desempeño humano se obtuvo que, de los 49 trabajadores encuestados, el 44,9 % percibe que la evaluación del desempeño humano en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018 es inadecuada, mientras que un 42,9 % percibe que es regularmente adecuada y un 12,2 % percibe que es adecuada.

Tales resultados se vinculan con Sosa (2018), quien concluyó que, con la evaluación de la incorporación del personal y el desempeño laboral, se demostró la existencia de una relación directa, con una correlación positiva $r = 0,713$.

Los hallazgos se vinculan de forma parcial con Manuel (2013), quien concluyó que, la evaluación del desempeño que mide el rendimiento del personal, tiene una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los

objetivos institucionales, porque la municipalidad no evalúa de forma permanente el desempeño de sus servidores, los servidores perciben que las evaluaciones que se les ha realizado no son transparentes y equitativas.

Según el análisis estadístico realizado a la variable Y productividad laboral se obtuvo que, de los 49 trabajadores encuestados, el 22,4 % percibe que la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018 es inadecuada, mientras que un 40,8 % percibe que es regularmente adecuada y un 36,7 % percibe que es adecuada.

Tales hallazgos se vinculan de forma parcial con Manuel (2013), quien concluyó que, la gestión de recursos humanos tiene una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos institucionales, además que, las políticas de personal que posee la municipalidad tienen una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad, siendo que esto repercute en la productividad laboral.

De acuerdo al análisis de la estadística sobre la dimensión eficiencia se obtuvo que, de los 49 trabajadores encuestados, el 14,3 % percibe que la eficiencia en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018 es inadecuada, mientras que un 55,1 % percibe que es regularmente adecuada y un 30,6 % percibe que es adecuada.

Tales resultados se vinculan de forma parcial con Galarza (2016), quien concluyó que, el 77 % de los colaboradores indicaron que no recibieron reconocimiento alguno por la eficiencia

De acuerdo al análisis de la estadística sobre la dimensión eficacia se obtuvo que, de los 49 trabajadores encuestados, el 24,5 % percibe que la eficacia en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018” es

inadecuada, mientras que un 44,9 % percibe que es regularmente adecuada y un 30,6 % percibe que es adecuada.

Tales hallazgos se asemejan a Galarza (2016), quien señaló que, el 77 % de los colaboradores indicaron que no recibieron reconocimiento alguno por la eficacia de su trabajo.

CONCLUSIONES

PRIMERA

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018, debido a que el valor de probabilidad (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05); a un nivel de confianza del 95 %. Con un Rho de Spearman del 0,551, se evidencia una relación directamente proporcional, es decir, ante una mejora de la gestión del talento humano, se dará un incremento de la productividad laboral.

SEGUNDA

La selección de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018, debido a que el valor de probabilidad (0,022) es menor al nivel de significancia (0,05); a un nivel de confianza del 95 %. Con un Rho de Spearman del 0,326 se evidencia una relación directamente proporcional, esto se explica que, ante una adecuada selección de personas, la productividad laboral mostrará niveles adecuados.

TERCERA

La remuneración se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018, debido a que el valor de probabilidad (0,004) es menor al nivel de significancia (0,05); a un nivel de confianza del 95 %. Con un Rho de Spearman del 0,407 se evidencia una relación directamente proporcional, esto implica que, si la remuneración es adecuada en los trabajadores encuestados, estos, mostrarán una adecuada productividad laboral.

CUARTA

El desarrollo de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018, debido a que el valor de probabilidad (0,001) es menor al nivel de significancia (0,05); a un nivel de confianza del 95 %. Con un Rho de Spearman del 0,447 se pone en evidencia que, mientras se ponga en práctica un adecuado desarrollo de personas, en una proporción cercana se pondrá en manifiesto una adecuada productividad laboral.

QUINTA

La evaluación del desempeño humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018, debido a que el valor de probabilidad (0,001) es menor al nivel de significancia (0,05); a un nivel de confianza del 95 %. Con un Rho de Spearman del 0,443 se evidencia que, ante una adecuada evaluación del desempeño humano, se presentaran niveles adecuados de productividad laboral.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

La empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C. debe realizar un proceso de reingeniería en el área de recursos humanos, con la finalidad de considerar las conclusiones de la investigación en los aspectos de la gestión del talento humano en la selección de personas, remuneración, desarrollo de personas, evaluación del desempeño humano, mejorando los documentos de gestión vigentes, implementando un manual de procedimientos para la contratación de personal, capacitación, línea de carrera, aplicando mejora continua y priorizando el recurso humano.

SEGUNDA

La empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C. con respecto a la selección del personal, debe asignar a responsables con conocimiento en la selección del personal aplicando procedimientos aprobados en un manual de procedimientos, asimismo, para una adecuada selección de personal, se deben publicar adecuadamente las convocatorias en medios escritos o radiales, en medios digitales o portal de la empresa.

TERCERA

La empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C. en cuanto a la remuneración, debe realizar un diagnóstico sobre el mercado y nivelar aquellas remuneraciones que no estén acorde al mercado, se debe priorizar la remuneración como medio de incentivo de la productividad laboral, se deben realizar diagnósticos de las necesidades de los trabajadores, sus requerimientos y lo que pretenden ganar a fin de llegar a un punto medio que permita una satisfacción mutua, se deben premiar con incrementos remunerativos a aquellos trabajadores que demuestren mayor compromiso y productividad en la empresa. A fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CUARTA

La empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C. en el aspecto de desarrollo de personas, debe tener claro los procedimientos de las capacitaciones, ascensos

mediante líneas de carrera, financiamiento de estudios superiores de posgrado y especializaciones, a fin de otorgar a su recurso humano la posibilidad de crecimiento personal y profesional.

QUINTA

La empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C. en cuanto a la evaluación de desempeño, debe realizar evaluaciones más especializadas con ayuda de profesionales en psicología, que permitan no solo identificar el nivel de desempeño, sino, identificar las falencias del recurso humano en cuanto a las motivaciones, satisfacciones y bienestar, lo que permite tener un mayor argumento como medida para la toma de decisiones en cuanto a los ascensos, promociones y capacitaciones del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de Competencias La trilogía*. Mexico: Granica S.A.
- Almeida, C. (2016). Analisis del Talento Humano de empresas dedicadas al diseño y produccion de señaletica y rotulacion, en el distrito Metropolitano de Qiuto, durante el año 2014. Quito, Ecuador: Escuela Politecnica Nacional.
- Andachi, S. (2015). La teoría de la gestión del talento humano y el análisis del clima institucional en el Colegio Metropolitano José Miller Salazar . Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Aoun, L. (2017). Gestión del Talento Humano percibido por el personal que labora en el Puericultorio Perez Aranibar, Lima,2017. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Arismendi, A. (2012). *Gestion del talento humano como competencias*. Madrid: Academia Española.
- Armstrong, M., & Brown, D. (1998). Relating Competencies to Pay: The UK Experience. 29-39.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología*.
- Bobo, F. (1994). Distance Teamwork. *Training*, 71.
- Borsic, Z. (2016). La gestion de talento humano y la inteligencia emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de instituciones de educacion superior. Ecuador: Asociacion Nacional de Facultades y Escuela de Contaduria y Administracion.
- Burneo, R. (2017). La gestion del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna-2017. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Cantú, H. (1997). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Mexico: McGraw Hill.
- Carrasco Díaz, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

- Carro, R., & Gonzalez, D. (2012). Productividad y Competitividad. *Universidad Nacional de Mar de Plata*, 1.
- Castillo, L. (2006). Indicadores de gestión en el área de gestión humana y su importancia en las organizaciones. *El Ágora* , 19-28.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2003). *Constução de Talentos: Coaching & Mentoring*. Elsevier.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Comportamiento organizacional. La dinamica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Recursos Pearson.
- Collins, D., & Mellahi, K. (2009). Strategic talent management: A review and research agenda. *Human Resource Management Review*, 304-313.
- De Paz, Victor. (2017). *Gestión del Talento Humano y productividad Laboral del personal médico de un Hospital III de Lima, 2017*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Deza, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Diccionario de la Lengua Española . (2011). Obtenido de <http://buscon.rae.es/draeI/>
- Doland, S. (2003). *La gestión de recursos humanos*. España: Mc Graw Hill.
- Dolenga, H. (1985). *Productivity: Problems, paradigms and progress*. Nueva York: Society for the Advancement of Management.
- Economía-48. (2011). *La Gran Enciclopedia de Economía*. Obtenido de Factores de producción: <http://www.economia48.com/spa/d/factores-de-produccion/factores-de-produccion.htm>
- Emery, M., & Schubert, M. (1993). A Trainer's Guide o Videoconferencing. *Training*, 59-64.
- Escobar, M. (2019). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique*

- Guzman y Valle, distrito de Lurigancho -Chosica, 2017. Lima, Perú: Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle.
- Feigenbaum, A. (1992). *Control de la Calidad Total*. Buenos Aires: CECSA.
- Fernández, A. (2001). *Gestión Humana: La imagen del servicio*. Madrid: ESIC - Pricewaterhouse Coopers.
- Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional: Conceptos, desarrollo y evaluación*. Madrid: Ediciones Días de Santos.
- Frances, A. (2001). *Estrategias para la Empresa en la América Latina*. Caracas: Ediciones IESA.
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. México: Universidad Rafael Landivar.
- Galarza, A. (2016). Analisis de la gestion del talento humano en las PYMES medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado. Quito, Ecuador: Escuela Politecnica Nacional.
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). *Productividad*. México.
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). *Productividad en Serie de Estudios Económicos*. México.
- Gianella Carbajal, R. G. (2017). Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2016. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Gibson, J., Ivanovich, J., & Donnelly, J. (1994). *Las organizaciones*. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana.
- González, T., Martínez, C., & Pardo, M. (2009). La gestión del talento en la empresa industrial española. *Economía Industrial*, 21-35.
- Guzmán, A. (2011). *La comunicación como herramienta gerencial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill Education.
- Hernández, M. (2009). *Gestiopolis*. Obtenido de La importancia del talento humano en las empresas inteligentes: Una nueva vision para la gente:

<https://www.gestiopolis.com/importancia-del-talento-humano-en-las-empresas-inteligentes/>

- Ivancevich, J. (1995). *Human Resource Management*. Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Koontz, H., & Weirhrich, H. (2004). *Administracion: una perspectiva global*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Lewis, R., & Heckman, R. (2006). Talent Management: A critical review. *Human Resource Management Review*, 139-154.
- Llopart, X. (1997). La gestión de los recursos humanos en base a competencias: Análisis de competencias en empresas de auditoría. Barcelona, España: Universidad de Barcelona.
- Lorenzo Gilvonio, E. P. (2018). *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maella, P. (2010). *Las variables y las conductas de la eficacia personal*. España: IESE Business School.
- Manuel, R. (2013). La gestión de recursos humanos y su incidencia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2010. Una propuesta de auditoría de recursos humanos. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Margery, E. (2011). *La triada del talento*. Obtenido de http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA269216123yV=2.1yU=espe_consyit=ryp=GPSysw=wyasid=edcbd2dda62b0972dd21428977374047
- Martínez, M. (2007). *El concepto de productividad en el análisis económico*. Obtenido de <http://www.critica-azcapotzalco.org/AECA/promotores/archivo%20laboral/eugenia1.pdf>
- Menendez, & Hernandez. (2009). *Formacion superior en prevencion de riesgos laborales*. España: Lex Nova.

- Merino, M., Somarriba, N., & Negro, A. (2012). Un análisis dinámico de la calidad del trabajo en España. Los efectos de la crisis económica. *Estudios de economía aplicada*.
- Mertens, L. (1996). Competencia Laboral: sistemas, surgimientos y modelos. Montevideo, Uruguay: CINTERFORD.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Síntesis del Trabajo del diagnóstico compartido en Huaycán*. Obtenido de http://moduloperu.pcm.gob.pe/recursos/taller_planificacion_huaycan.pdf
- Mokate, K. (2000). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? Instituto Interamericano para el desarrollo social.
- Moreno, K., & Duque, M. (2013). Medición de la productividad en el área administrativa de compras y suministros de Comfamiliar Risaralda: una propuesta de mejora continua. Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/4014>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cualitativa - Cuantitativa y Redacción de la Tesis*. México: DGP Editores SAS.
- O'Sullivan. (2002). Is information literacy relevant in the real world? *Reference Services Review*, 7-14.
- Pardo, C., & Porras, J. (2011). La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas. *Gest. Soc.*, 167-183.
- Pereda, & Berrocal. (1999). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces S.A.
- Pereira, F., Gutierrez, s., Sardi, L., & Villamil, M. (2008). Las competencias laborales y su evaluación mediante el modelo de 360 grados. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 92.
- Pereyra. (2003). *Llamar la atención sin romper el clima*. Buenos Aires: AP. consultores.
- Porter, M. (1986). *Ventaja Competitiva*. México: Editorial C.E.C.S.A.

- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ramos, P. (2014). La evaluación del desempeño y su relación con la productividad. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Rios, I. (2011). Sistema de evaluación de desempeño en la Policía de Investigaciones de Chile (PDI) 2011. Santiago, Chile: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Robbins, S. (2002). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México.
- Rodas, M. (2019). Gestión del talento humano en el desempeño del personal de salud del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2019. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Sáenz, M. (2015). Desarrollo de un modelo de éxito en gestión humana basado en competencias, cambio y gestión de procesos para las Pymes del sector textil Avíos en Lima, por medio de la consolidación y mejora de las buenas prácticas ingenieriles de las medianas empresas. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Sánchez, M. (2018). Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna, 2017. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Sandroni, P. (1989). *Diccionario de economía*. São Paulo: Editora Best Seller.
- Sosa, P. (2018). Gestión por competencias y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York, United States: Wiley.
- Tapia, E. (2015). La eficiencia va mas alla de los números. *Lideres*.

- Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ulrich, D. (1997). *Human Resource Champions*. Estados Unidos: Harvard Business School Press.
- Valderrama Mendoza, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cualitativa, cuantitativa y mixta*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Riobamba: La Caracola editores.
- Vilcaguanaco, D. (2011). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano para la florícola "Decoflor" S.A. de la provincia de Cotopaxi*. Latacunga, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Villalobos, G., & Pedroza, R. (2009). *Perspectiva de la Teoría del capital humano acerca de la relación entre educación y desarrollo económico*. *Tiempo de Educar*, 273-306.
- Yoder, D. (2006). *Manejo de personal y relaciones industriales*. Mexico: LIMUSA.
- Zerilli, A. (1973). *Valoración del personal*. Bilbao: Bilbao Edic Deusto.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018

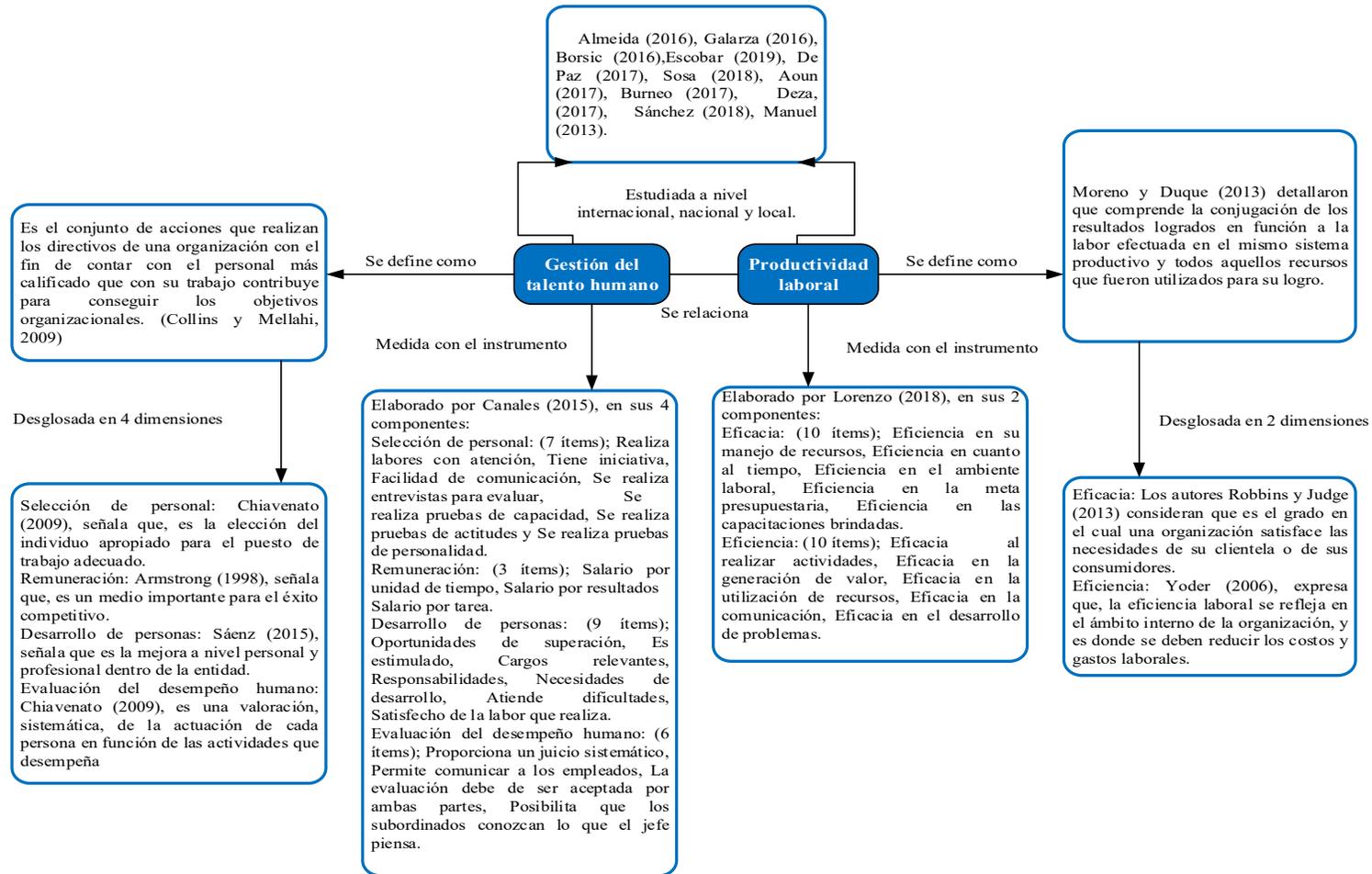
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Interrogante principal: ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.</p>	<p>Hipótesis general: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.</p>	<p>Variable X: Gestión del talento humano</p> <p>Variable Y: Productividad laboral</p>	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Diseño de investigación: No experimental – Transversal o transeccional</p>
<p>Interrogantes Específicas: a. ¿De qué forma la selección de personas se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018? b. ¿De qué forma la remuneración se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018? c. ¿De qué forma el desarrollo de personas se relacionan con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018? d. ¿De qué forma la evaluación del desempeño humano se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018?</p>	<p>Objetivos específicos: a. Determinar de qué forma la selección de personas se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018. b. Determinar de qué forma la remuneración se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018. c. Determinar de qué forma el desarrollo de personas se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018. d. Determinar de qué forma la evaluación del desempeño humano se relaciona con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.</p>	<p>Hipótesis específicas: a. La selección de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018. b. La remuneración se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018. c. El desarrollo de personas se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018. d. La evaluación del desempeño humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C., Tacna 2018.</p>	<p>Dimensión de la variable X</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección de personas - Remuneración - Desarrollo de personas - Evaluación del desempeño humano <p>Dimensiones de la variable Y</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia 	<p>Ámbito de estudio: Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.</p> <p>Población 49 trabajadores entre ejecutivos, jefes y colaboradores de Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.</p> <p>Muestra Muestra censal.</p> <p>Técnica de recolección de datos La encuesta</p> <p>Instrumentos El cuestionario</p>

ANEXO 02 – OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
X1: Gestión del talento humano	Es el conjunto de acciones que realizan los directivos de una organización con el fin de contar con el personal más calificado que con su trabajo contribuye para conseguir los objetivos organizacionales. (Collins y Mellahi, 2009)	Es el conjunto de procedimientos que utiliza una organización para atraer personal calificado, y lo realiza mediante la selección de personas, la remuneración, el desarrollo de personas y la evaluación del desempeño humano, y de esa manera contribuir con la mejora continua de la empresa.	<p>Selección de personas</p> <p>Remuneración</p> <p>Desarrollo de personas</p> <p>Evaluación del desempeño humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza labores con atención • Tiene iniciativa • Facilidad de comunicación • Se realiza entrevistas para evaluar • Se realiza pruebas de capacidad • Se realiza pruebas de actitudes • Se realiza pruebas de personalidad • Salario por unidad de tiempo • Salario por resultados • Salario por tarea • Oportunidades de superación • Es estimulado • Cargos relevantes • Responsabilidades • Necesidades de desarrollo • Atiende dificultades • Satisfecho de la labor que realiza • Proporciona un juicio sistemático • Permite comunicar a los empleados • La evaluación debe de ser aceptada por ambas partes • Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa.
X2: Productividad laboral	Moreno y Duque (2013) detallaron que comprende la conjugación de los resultados logrados en función a la labor efectuada en el mismo sistema	Comprende la eficiencia, y eficacia de los recursos, tiempo y materiales que utilizan los colaboradores de una organización, cumplimiento de	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en su manejo de recursos • Eficiencia en cuanto al tiempo • Eficiencia en el ambiente laboral • Eficiencia en la meta presupuestaria • Eficiencia en las capacitaciones brindadas

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
	productivo y todos aquellos recursos que fueron utilizados para su logro.	sus labores y logrando los objetivos institucionales.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia al realizar actividades • Eficacia en la generación de valor • Eficacia en la utilización de recursos • Eficacia en la comunicación. • Eficacia en el desarrollo de problemas.

ANEXO 03 – MAPA DE LITERATURA



ANEXO 04 – FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 1

Ficha técnica	
Nombre	Cuestionario sobre gestión del talento humano del personal de la facultad de administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015.
Autor	Duque Rómulo Canales Aybar
Variable	Gestión del talento humano
Tipo de respuesta	Las respuestas al ítem, se da a través de la escala de Likert, la cual cuenta con cinco valores que van desde lo más positivo hasta lo más negativo, para este caso (Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca)
Población	212 trabajadores de la facultad de administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
Muestra	135 trabajadores.
Diseño de investigación	No experimental, transversal, correlacional.

Fuente: Canales (2015) de la tesis: Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la facultad de administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – 2015.

ANEXO 05 - INSTRUMENTO 1
“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN COMERCIALIZADORA
GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018.”

Señor (a) Trabajador la presente encuesta se desarrolla como parte de la investigación, que tiene como finalidad la obtención de información que permita determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la productividad laboral en Comercializadora Santa Fe S.A.C., Tacna 2018. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) el número que mejor le identifica

CATEGORÍAS				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nro.	SELECCIÓN DE PERSONAS	CATEGORÍA				
		5	4	3	2	1
01	Realiza sus labores con atención en los detalles aplicando un razonamiento deductivo e inductivo.					
02	Posee visión de conjunto, así como de facilidad de coordinación y espíritu de integración.					
03	Tiene iniciativa propia y resistencia para resolver situaciones de frustración o fracaso.					
04	Demuestra capacidades relacionadas a la comunicación, y cooperación con otros miembros de su trabajo.					
05	Se le suministra entrevistas con la finalidad de evaluar su comportamiento y las reacciones ante situaciones complicadas.					
06	Se somete a pruebas rigurosas de capacidad con la finalidad de saber el nivel de conocimiento profesionales o técnicos que posee.					
07	Se realiza pruebas de personalidad que muestren el carácter y el temperamento del personal.					
Nro.	REMUNERACIÓN	CATEGORÍA				
		5	4	3	2	1
08	Le gustaría cobrar un salario por unidad de tiempo.					
09	O un salario por resultados.					
10	Le gustaría un salario por tarea.					
Nro.	DESARROLLO DE PERSONAS	CATEGORÍA				
		5	4	3	2	1
11	Se les ofrece la posibilidad de superación en su institución.					
12	Es estimulado a participar en las relaciones con su comunidad.					
13	Se le asesora para asegurar su desarrollo personal.					
14	Asume cargos de acuerdo a su capacidad.					
15	Recibe ayuda para prepararlo en futuras responsabilidades.					
16	Conoce y aplica nuevas tecnologías.					

17	Se realiza perennemente la rotación del personal.					
18	La dirección pone énfasis en las necesidades que demanda los objetivos de la empresa.					
19	Se siente satisfecho de la labor que realiza en su institución					
Nro.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO HUMANO	CATEGORÍA				
		5	4	3	2	1
20	Proporciona una medida correcta para los aumentos, promociones y despidos.					
21	Permiten la retroalimentación con los trabajadores con la finalidad de cambiar lo que no se ajusta a los objetivos de la empresa.					
22	La evaluación nos es utilizada de forma condenatoria.					
23	La evaluación se da en ambos ámbitos, tanto como en el cargo, como a alcanzar las metas.					
24	La evaluación debe de ser aceptada por el evaluador y evaluado.					
25	La evaluación del desempeño se debe de utilizar para mejorar la productividad del individuo, en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia eficiencia.					

FUENTE: Canales (2015) de la tesis: Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la facultad de administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – 2015.

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

ANEXO 06 – FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 2

Ficha técnica	
Nombre	Cuestionario sobre Productividad Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE
Autor	Esther Pilar Lorenzo Gilvonio
Variable	Productividad laboral
Tipo de respuesta	Las respuestas al ítem, se da a través de la escala de Likert, la cual cuenta con cinco valores que van desde lo más positivo hasta lo más negativo, para este caso (Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca)
Población	65 servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE– Lima.
Muestra	46 servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE– Lima.
Diseño de investigación	No experimental descriptivo - correlacional
Fuente: Lorenzo (2018) de la tesis: La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017.	

ANEXO 07 - INSTRUMENTO 2
“PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COMERCIALIZADORA
GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018.”

Señor (a) Trabajador la presente encuesta se desarrolla como parte de la investigación, que tiene como finalidad la obtención de información que permita determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la productividad laboral en Comercializadora Santa Fe S.A.C., Tacna 2018. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) el número que mejor le identifica

CATEGORÍAS				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nro.	EFICACIA	CATEGORÍA				
		5	4	3	2	1
01	Se ejecutan las actividades programadas					
02	Se cumple con cada uno de los procedimientos.					
03	Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área.					
04	Se genera valor y utilización de los productos generados.					
05	Se hace uso de todos los recursos designados para la Dirección.					
06	Se refleja un manejo adecuado de los recursos de la Dirección.					
07	El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso.					
08	Todos los trabajadores participan en las reuniones de la Dirección.					
09	Se resuelven los problemas con lógica y analítica.					
10	Antes de realizar una actividad se trata de anticipar a los posibles problemas.					
Nro.	EFICIENCIA	CATEGORÍA				
		5	4	3	2	1
11	Se manejan correctamente los insumos de la Dirección.					
12	Se emplean los recursos de la Dirección en la medida correcta.					
13	La mayoría de veces se realizan las actividades en menos tiempo que el resto de las Direcciones.					
14	Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega.					
15	Se manejan las emociones de manera profesional en todo momento.					

16	Se posee la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión.					
17	Se hace el uso eficiente del presupuesto asignado a la Dirección.					
18	Se evita sobrepasar la meta presupuestaria innecesariamente.					
19	Se aprovecha al máximo las capacitaciones brindadas.					
20	Las capacitaciones ayudan a realizar eficientemente las actividades.					

Fuente: Lorenzo (2018) de la tesis: La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017.

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

ANEXO 08 - CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos que fueron aplicados para el estudio se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach los valores están entre -1 y $+1$, se aplicó a los trabajadores de la empresa COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., el cuestionario de la variable X estuvo constituido por 25 ítems, mientras que el cuestionario de la variable Y estuvo constituida por 20 ítems.

Escala de alfa de Cronbach

Escala	Significado
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Nota. Sacado de Valderrama (2015)

a) Confiabilidad de la variable X

Mediante el programa SPSS se determinó la confiabilidad del instrumento “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018” siendo los resultados como siguen:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,905	25

Análisis e Interpretación

Los resultados de la confiabilidad del instrumento “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018” reportan un valor de 0,905 comparando con la tabla de la escala del coeficiente alfa de Cronbach, se concluyó que el instrumento tiene fiabilidad Muy alta.

b) Confiabilidad de la variable Y

Mediante el programa SPSS 24 se determinó la confiabilidad del instrumento “PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018.” siendo los resultados como siguen:

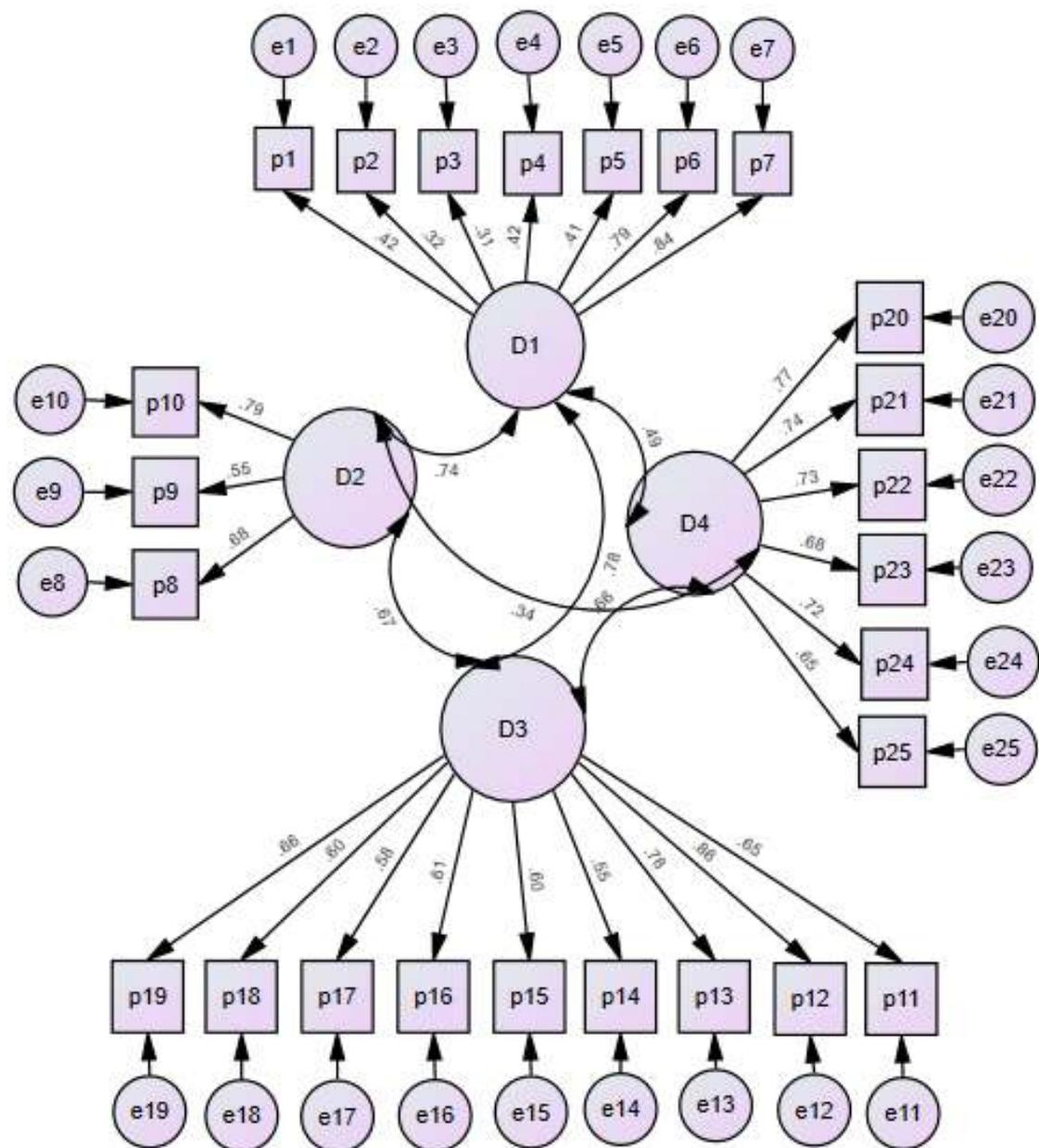
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,944	20

Análisis e Interpretación

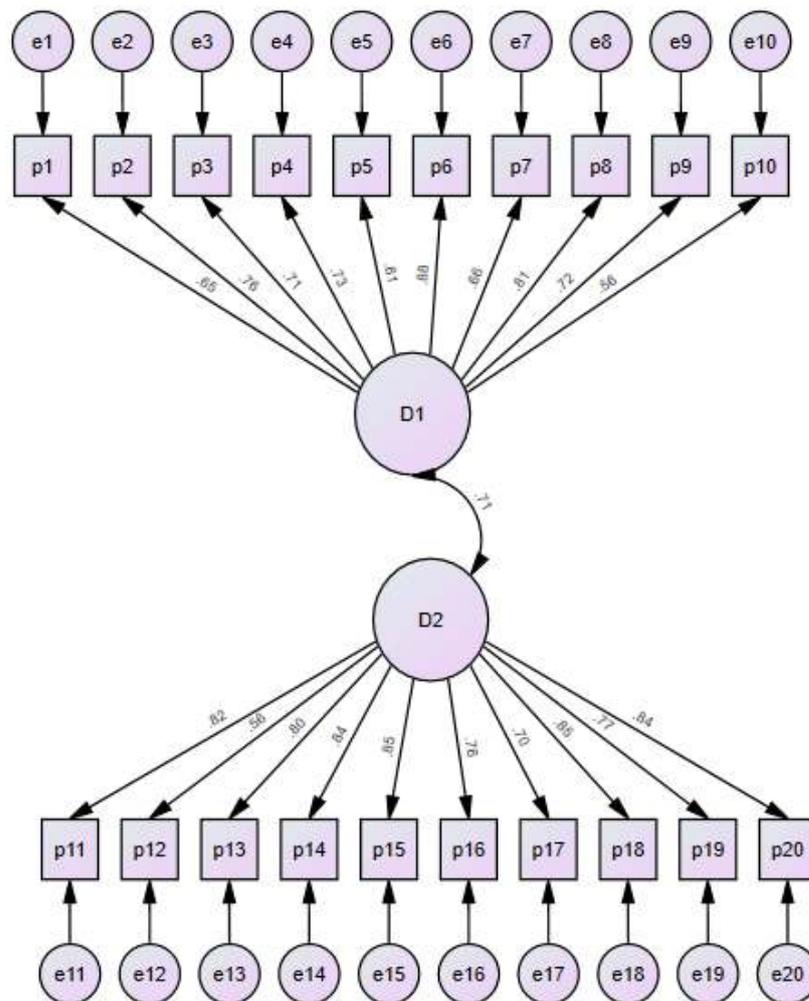
Los resultados de la confiabilidad del instrumento “PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018.” Evidencian un valor de 0,944, comparando con la tabla de la escala del coeficiente alfa de Cronbach, se concluyó que el instrumento tiene fiabilidad Muy alta.

**ANEXO 09 – ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO
CONSTRUCTO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**



Nota. Realizado en AMOS v.26

**ANEXO 10 – ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO
CONSTRUCTO: PRODUCTIVIDAD LABORAL**



Nota. Realizado en AMOS v.26

ANEXO 11 – VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTO 1)

Tacna, 10 de julio del 2020

Señor(a)

Magister CPC Alicia Gutierrez Perez

Presente. –

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Administración y Dirección de Empresas, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **Gestión del Talento Humano y la Productividad Laboral**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición. Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



CPC. Cesar Murillo Salas
DNI 80295748



Anexos

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Escuela de Postgrado



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Alicia Mercedes Gutierrez Pérez
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Contabilidad y Auditoría
- 1.3. **Profesión:** Contador Público
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018
- 1.7. **Autor del instrumento:** César Murillo Salas
- 1.8. **Programa de postgrado:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II.VALIDACIÓN

No	IDENTIFICACIÓN DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
			1	2	3	4	5
1.	CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2.	OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3.	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4.	COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
5.	PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6.	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
SUMATORIA PARCIAL						12	15
SUMATORIA TOTAL			27				

III.RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión FAVORABLE: X

DEBE MEJORAR:

NO FAVORABLE:

3.3. Observaciones: NINGUNA

Tacna, 21 de julio del 2020

.....
Alicia Mercedes Gutierrez Pérez

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Escuela de Postgrado



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Alicia Mercedes Gutierrez Pérez
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Contabilidad y Auditoría
- 1.3. **Profesión:** Contador Público
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018
- 1.7. **Autor del instrumento:** César Murillo Salas
- 1.8. **Programa de postgrado:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

No	IDENTIFICACIÓN DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
			1	2	3	4	5
1.	CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2.	OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
3.	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4.	COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5.	PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6.	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL						8	20
SUMATORIA TOTAL			28				

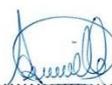
III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión FAVORABLE: X DEBE MEJORAR: NO FAVORABLE:

3.3. Observaciones: NINGUNA

Tacna, 21 de julio del 2020



 Alicia Mercedes Gutierrez Pérez

ANEXO 12 – VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTO 2)

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): CAHUAPAZA MORALES AUGUSTO
 1.2. Grado Académico: DOCTOR EN CONTABILIDAD
 1.3. Profesión: CONTADOR PÚBLICO
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ BASILE G.
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del Instrumento:
GESTION DEL TALENTO HUMANO EN COMERCIALIZADORA
GRUPO SANTA FE S.A.C. TACNA 2018
 1.7. Autor del instrumento: CÉSAR MURILLO SALAS
 1.8 Programa de postgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL				28		

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
 NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: NINGUNA
- _____
- _____
- _____

2

Tacna, 08 Agosto 2020



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): CAHUAPATA MORALES AUGUSTO
 1.2. Grado Académico: DOCTOR EN CONTABILIDAD
 1.3. Profesión: CONTADOR PÚBLICO
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASadre G.
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del Instrumento:
PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018
 1.7. Autor del instrumento: CESAR MURILLO SALAS
 1.8. Programa de postgrado: MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL				28		

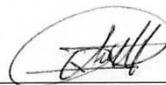
	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: NINGUNA
- _____
- _____
- _____

2

Tacna, 08 Agosto 2020



Firma

Dr. Augusto Cahuapaza Morales

ANEXO 13 – VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTO 3)

Tacna, 10 de julio del 2020

Señor(a)

Lic. Adm. Aureliano Quiñonez Mamani

Presente. –

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Administración y Dirección de Empresas, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **Gestión del Talento Humano y la Productividad Laboral**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición. Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



CPC. Cesar Murillo Salas
DNI 80295748

Anexos



00452446

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Escuela de Postgrado



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Aureliano Julio Quiñonez Mamani
- 1.2. **Grado Académico:** Licenciado en Administración/Contador Público
- 1.3. **Profesión:** Contador Público/Administrador
- 1.4. **Institución donde labora:** Municipalidad Distrital de Pachía-Tacna
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Jefe de Administración Tributaria
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018
- 1.7. **Autor del instrumento:** César Murillo Salas
- 1.8. **Programa de postgrado:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II.VALIDACIÓN

No	IDENTIFICACIÓN DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
			1	2	3	4	5
1.	CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2.	OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
3.	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4.	COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5.	PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
6.	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL						12	15
SUMATORIA TOTAL			27				

III.RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 27
- 3.2. Opinión **FAVORABLE:** X **DEBE MEJORAR:** **NO FAVORABLE:**
- 3.3. Observaciones: NINGUNA

Tacna, 21 de julio del 2020

.....
Aureliano Julio Quiñonez Mamani

CLAD / N° 0463

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Escuela de Postgrado



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Aureliano Julio Quiñonez Mamani
- 1.2. **Grado Académico:** Licenciado en Administración/Contador Público
- 1.3. **Profesión:** Contador Público/Administrador
- 1.4. **Institución donde labora:** Municipalidad Distrital de Pachía-Tacna
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Jefe de Administración Tributaria
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018
- 1.7. **Autor del instrumento:** César Murillo Salas
- 1.8. **Programa de postgrado:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

No	IDENTIFICACIÓN DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy bueno
			1	2	3	4	5
1.	CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2.	OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3.	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4.	COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5.	PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
6.	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
SUMATORIA PARCIAL						8	20
SUMATORIA TOTAL			28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

3.1. Valoración total cuantitativa: **28**

3.2. Opinión **FAVORABLE:** X

DEBE MEJORAR:

NO FAVORABLE:

3.3. Observaciones: **NINGUNA**

Tacna, 21 de julio del 2020

.....
Aureliano Julio Quiñonez Mamani

01/07 N° 0463

ANEXO 14 – VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTO 4)

Tacna, 10 de julio del 2020

Señor(a)

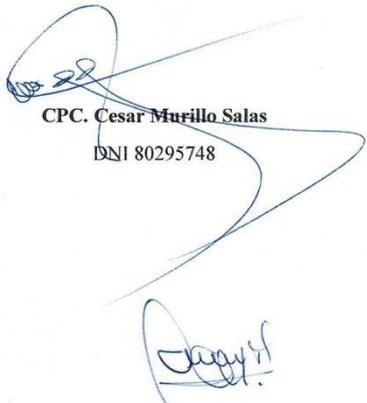
Magister CPC Teofila Coila Turpo

Presente. –

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Administración y Dirección de Empresas, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **Gestión del Talento Humano y la Productividad Laboral**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición. Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,


CPC. Cesar Murillo Salas

DNI 80295748

Anexos

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Escuela de Postgrado



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Coila Turpo Teófila
- 1.2. **Grado Académico:** Maestro en Contabilidad
- 1.3. **Profesión:** Contador Público
- 1.4. **Institución donde labora:** Comité de Administración de la Zona Franca y Zona Comercial de Tacna
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Especialista de Integración Contable
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018
- 1.7. **Autor del instrumento:** César Murillo Salas
- 1.8. **Programa de postgrado:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas

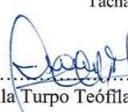
II.VALIDACIÓN

No	IDENTIFICACIÓN DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy bueno
			1	2	3	4	5
1.	CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2.	OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
3.	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4.	COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5.	PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6.	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL						4	25
SUMATORIA TOTAL			29				

III.RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

- 3.1. Valoración total cuantitativa: **29**
- 3.2. Opinión **FAVORABLE:** X **DEBE MEJORAR:** **NO FAVORABLE:**
- 3.3. Observaciones: **NINGUNA**

Tacna, 21 de julio del 2020



 Coila Turpo Teófila

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Escuela de Postgrado



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Coila Turpo Teófila
 1.2. **Grado Académico:** Maestro en Contabilidad
 1.3. **Profesión:** Contador Público
 1.4. **Institución donde labora:** Comité de Administración de la Zona Franca y Zona Comercial de Tacna
 1.5. **Cargo que desempeña:** Especialista de Integración Contable
 1.6. **Denominación del Instrumento:** PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COMERCIALIZADORA GRUPO SANTA FE S.A.C., TACNA 2018
 1.7. **Autor del instrumento:** César Murillo Salas
 1.8. **Programa de postgrado:** Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II.VALIDACIÓN

No	IDENTIFICACIÓN DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy bueno
			1	2	3	4	5
1.	CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2.	OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
3.	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4.	COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5.	PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6.	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL						8	20
SUMATORIA TOTAL			28				

III.RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

- 3.1. Valoración total cuantitativa: **28**
 3.2. Opinión **FAVORABLE:** X **DEBE MEJORAR:** **NO FAVORABLE:**
 3.3. Observaciones: **NINGUNA**

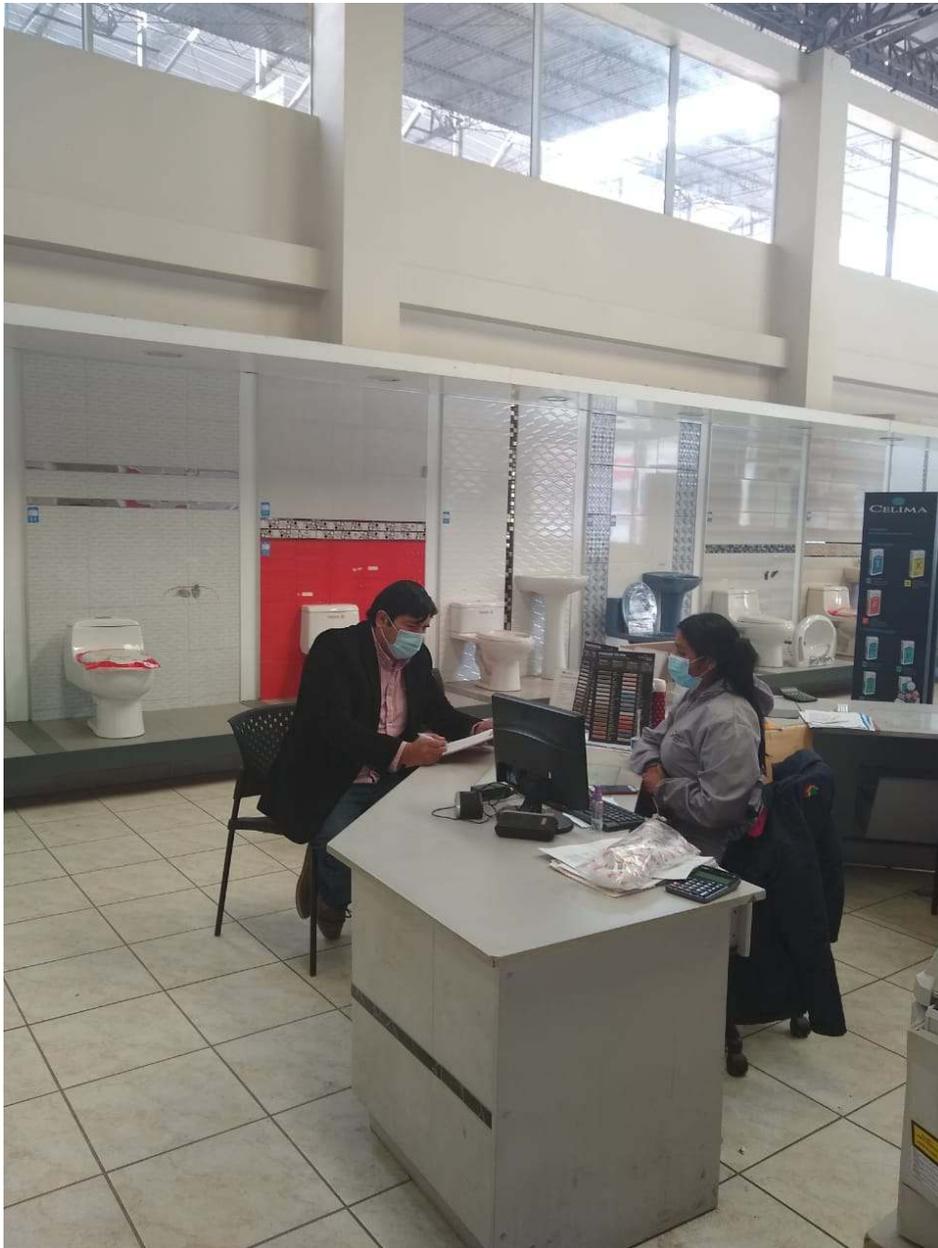
Tacna, 21 de julio del 2020

.....
 Coila Turpo Teófila

ANEXO 15 – EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**Figura 1***Encuestado*

Nota. Tomado en las instalaciones de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Figura 2
Encuestado



Nota. Tomado en las instalaciones de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Figura 3
Encuestado



Nota. Tomado en las instalaciones de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Figura 4*Encuestado*

Nota. Tomado en las instalaciones de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Figura 5*Encuestado*

Nota. Tomado en las instalaciones de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Figura 6*Encuestado*

Nota. Tomado en las instalaciones de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Figura 7*Encuestado*

Nota. Tomado en las instalaciones de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Figura 8*Encuestado*

Nota. Tomado en las instalaciones de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Figura 9*Encuestado*

Nota. Tomado en las instalaciones de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Figura 10
Encuestado



Nota. Tomado en las instalaciones de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.

Figura 11

Empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.



Nota. Tomado en las instalaciones de la empresa Comercializadora Grupo Santa Fe S.A.C.
GASTOS DE AÑOS ANTERIORES