



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU
INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA CONSORCIO
TRÁNSITO CIUDADANO. LIMA - PERÚ. 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y
NEGOCIOS GLOBALES

AUTOR

Bach. PATRICIA CONSUELO JIMENEZ PRADA

LIMA – PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

.....
Mgtr. Barrantes Ríos, Edmundo José

JURADO EXAMINADOR

Dr. Tam Wong, Fernando
Presidente

Mgtr. Ovalle Paulino, Denis Christian
Secretario

Dr. Marcos Richardson, Nelson
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres, impulsores de mis logros y a mis hermanos que son mi razón para seguir luchando por conseguir mis metas personales y profesionales.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas en los años transcurridos en las aulas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de demostrar cómo la Gestión del Talento Humano sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

La presente tuvo un tipo de investigación aplicada con nivel explicativa, un diseño no experimental - transversal, un método cuantitativo y como técnica se utilizó la encuesta a través del cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a una población correspondiente a 68 trabajadores para así demostrar la veracidad de las hipótesis.

Después de la aplicación del instrumento, obtención y procesamiento de los resultados se llegó a la conclusión de que la Gestión del Talento Humano sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano y por ende la hipótesis principal y las hipótesis secundarias eran verídicas.

Por último, este acopio investigatorio pretende ser antecedente para futuros trabajos de carácter académico de la escuela profesional de Administración y afines.

Palabras Claves: Gestión del Talento Humano, Productividad

ABSTRACT

This research work was carried out with the purpose of demonstrating how Human Talent Management influences on the Consorcio Tránsito Ciudadano company workers Productivity. Lima - Peru. 2017.

The present had a type of application research with explanatory level, a non - experimental – transversal design, a quantitative method and as a technique the survey was used through the questionnaire as an instrument, which was applied to a population corresponding to 68 workers in order to demonstrate the veracity of the hypotheses.

After applying the instrument, the obtaining and the processing of the results, it was concluded that Human Talent Management does influence on the Consorcio Tránsito Ciudadano company workers Productivity and therefore, the main hypothesis and the secondary hypotheses were true.

Finally this research collection aims to be a precedent for future academic work of the professional school of Administration and related.

Keywords: Human Talent Management, Productivity

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Asesor de tesis.....	ii
Jurado examinador.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de contenidos.....	viii
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema.....	22
1.2.1. Problema general.....	22
1.2.2. Problemas específicos.....	22
1.3. Justificación y aportes del estudio.....	22
1.4. Objetivos de la investigación.....	24
1.4.1. Objetivo general.....	24
1.4.2. Objetivos específicos.....	24
II. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Antecedentes.....	26
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	26
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	32
2.2. Bases teóricas de la variable independiente.....	35
2.2.1. Concepto de Gestión del Talento Humano.....	35
2.2.2. Definición de las dimensiones de la variable independiente.....	36
2.2.2.1. Procesos para integrar personas.....	37
2.2.2.2. Procesos para organizar a las personas.....	37
2.2.2.3. Procesos para recompensar a las personas.....	38
2.2.2.4. Procesos para desarrollar a las personas.....	38

2.2.2.5. Procesos para mantener a las personas	38
2.2.2.6. Procesos para supervisar a las personas.....	39
2.2.3. Estructura de la Gestión del Talento Humano	39
2.2.4. Objetivos de la Gestión del Talento Humano	40
2.2.6. Importancia de la Gestión del Talento Humano	42
2.2.7. Composición del Talento Humano	42
2.2.8. Cambios y transformaciones de la función de la Gestión del Talento Humano.....	43
2.3. Bases teóricas de la variable dependiente	45
2.3.1. Concepto de Productividad	45
2.3.2. Definición de las dimensiones de la variable dependiente	46
2.3.3. Factores operativos de la Productividad.....	49
2.3.4. Importancia de la Productividad	51
2.3.5. Factores de mejoramiento de la Productividad	52
2.3.5.1. Factores internos.....	53
2.3.5.2. Factores externos.....	56
2.3.6. Factores que restringen el aumento de la Productividad.....	60
2.4. Definición de términos básicos.....	63
III. MÉTODOS Y MATERIALES	65
3.1. Hipótesis de la investigación	65
3.1.1. Hipótesis principal	65
3.1.2. Hipótesis secundarias	65
3.2. Variables de estudio	65
3.2.1. Definición conceptual	65
3.2.2. Definición operacional	66
3.3. Tipo y nivel de investigación:.....	68
3.4. Diseño de la investigación.....	69
3.5. Población y muestra del estudio.....	69
3.6.1. Técnica.....	69
3.6.2. Instrumento	70
3.6.2.1. Confiabilidad del instrumento	71
3.6.2.2. Validez del instrumento	72
3.7. Método de análisis de datos.....	72
3.8. Aspectos deontológicos.....	73
IV. RESULTADOS	74

4.1. Descripción y análisis estadístico	74
4.1.1. Variable independiente: Gestión del Talento Humano	74
4.1.2. Variable dependiente: Productividad	111
4.2. Contrastación de hipótesis	136
4.2.1. Hipótesis principal	136
4.2.2. Hipótesis secundarias	137
V. DISCUSIÓN	144
VI. CONCLUSIONES	148
VII. RECOMENDACIONES	150
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	152
ANEXOS	156
Anexo 1: Matriz de consistencia	156
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	158
Anexo 3: Instrumentos	159
Anexo 4: Validación de instrumento	162
Anexo 5: Matriz de datos	172

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente.	67
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente.	68
Tabla 3. Ficha Técnica de recolección de datos	71
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad	71
Tabla 5. Validación de Expertos.....	72
Tabla 6. La empresa identifica las necesidades primordiales por área.	74
Tabla 7. Se gestiona procesos para obtener información sobre los puestos que requiere el área.	75
Tabla 8. La empresa divulga las ofertas laborales dentro de la organización.	76
Tabla 9. Los candidatos que son escogidos, benefician el desempeño del área.	77
Tabla 10. La manera en qué se selecciona al personal nuevo se alinea a los requerimientos del puesto.	78
Tabla 11. La empresa comunica los objetivos al inicio del vínculo laboral.	79
Tabla 12. La información que brinda la empresa aclara dudas sobre el enfoque del mismo.....	80
Tabla 13. Se expone claramente el papel que debe desempeñar en la organización.	81
Tabla 14. Está al tanto de cómo sus funciones repercuten en el área.	82
Tabla 15. El organigrama explica de manera eficiente la composición de la empresa.	83
Tabla 16. La empresa informa sobre las áreas de las cuales usted depende.....	84
Tabla 17. La empresa evalúa el cumplimiento de las metas.	85
Tabla 18. La empresa incentiva el desarrollo de actitudes que beneficien al área.	86
Tabla 19. La empresa hace seguimiento a sus aportes para con la organización.	87
Tabla 20. La empresa establece objetivos organizacionales basados en las necesidades vigentes.....	88
Tabla 21. La empresa aplica una estructura de incentivos por cumplimiento de metas.	89
Tabla 22. La remuneración se encuentra acorde a las funciones que se realiza.	90
Tabla 23. La empresa aplica políticas de aumento salarial.	91

Tabla 24. La empresa se preocupa por brindar beneficios corporativos basados en necesidades vigentes.	92
Tabla 25. Existen requerimientos latentes de capacitación en el área.	93
Tabla 26. Los planes de capacitación se acoplan a lo que el área necesita.	94
Tabla 27. La empresa realiza seguimiento post capacitación.	95
Tabla 28. Existen posibilidades de línea de carrera.	96
Tabla 29. El crecimiento profesional está acorde a las necesidades actuales de la empresa.	97
Tabla 30. Existe buena iluminación en el área de trabajo.	98
Tabla 31. El mobiliario es el adecuado para cumplir con sus funciones.	99
Tabla 32. Se realizan programaciones médicas preventivas.	100
Tabla 33. La empresa lo incentiva a realizarse chequeos médicos continuos. ...	101
Tabla 34. Siente que su rutina laboral cumple sus expectativas personales.	102
Tabla 35. Se siente satisfecho en su puesto de trabajo.	103
Tabla 36. Existe una política de prevención de accidentes la organización.	104
Tabla 37. Se le informa sobre las medidas preventivas del área.	105
Tabla 38. El trabajador tiene conocimiento de los riesgos laborales de su área.	106
Tabla 39. Se registra la información personal del trabajador.	107
Tabla 40. La información del personal se actualiza.	108
Tabla 41. Los resultados obtenidos brindan un apoyo para la toma de decisiones.	109
Tabla 42. Se aplican planes de acción basado en la información obtenida de los trabajadores.	110
Tabla 43. La energía con la que realiza sus trabajos es la idónea.	111
Tabla 44. Impone el esfuerzo correcto para la realización de sus funciones.	112
Tabla 45. Muestra una actitud idónea frente a las metas organizacionales.	113
Tabla 46. Posee aptitudes idóneas frente a las metas organizacionales.	114
Tabla 47. Se muestra cómodo en su ambiente de trabajo.	115
Tabla 48. Tiene conocimientos sólidos de los procesos de la organización.	116
Tabla 49. Muestra responsabilidad sobre los resultados de sus labores.	117
Tabla 50. Muestra integración con su equipo de trabajo.	118
Tabla 51. Existen buenas relaciones laborales entre los miembros de su equipo de trabajo.	119

Tabla 52. Existe un buen manejo de los problemas dentro del equipo de trabajo.	120
Tabla 53. El equipo de trabajo opta por la conciliación en temas de conflicto. ..	121
Tabla 54. La empresa utiliza métodos estructurados para integrar a su equipo de trabajo.	122
Tabla 55. El equipo de trabajo participa en la toma de decisiones.....	123
Tabla 56. El equipo de trabajo incorpora sugerencias para la toma de decisiones.	124
Tabla 57. Los líderes del equipo conducen de manera correcta a su personal..	125
Tabla 58. La empresa evalúa el entorno laboral periódicamente.	126
Tabla 59. El líder tiene influencia en el equipo de trabajo.	127
Tabla 60. La empresa adopta procedimientos para el logro de sus objetivos.	128
Tabla 61. Existen esquemas de responsabilidades para el cumplimiento de las labores.	129
Tabla 62. Existe una rutina de trabajo marcada para cada puesto.	130
Tabla 63. El ambiente laboral es adecuado para la realización de las funciones.	131
Tabla 64. La empresa maneja políticas idóneas el mantenimiento de la armonía entre colaboradores.	132
Tabla 65. Las relaciones con los superiores son buenas.....	133
Tabla 66. El área de trabajo posee todos los materiales para el óptimo desempeño de las funciones.	134
Tabla 67. El área de trabajo posee todos los equipos para el óptimo desempeño de las funciones.	135
Tabla 68. Contrastación hipótesis principal.....	136
Tabla 69. Estadísticos de Prueba – Hipótesis Principal.	137
Tabla 70. Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 1.....	138
Tabla 71. Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 2.....	139
Tabla 72. Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 3.....	140
Tabla 73. Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 4.....	141
Tabla 74. Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 5.....	142
Tabla 75. Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 6.....	143

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La empresa identifica las necesidades primordiales por área.....	74
Figura 2. Se gestiona procesos para obtener información sobre los puestos que requiere el área.	75
Figura 3. La empresa divulga las ofertas laborales dentro de la organización.	76
Figura 4. Los candidatos que son escogidos, benefician el desempeño del área.77	
Figura 5. La manera en qué se selecciona al personal nuevo se alinea a los requerimientos del puesto.	78
Figura 6. La empresa comunica los objetivos al inicio del vínculo laboral.....	79
Figura 7. La información que brinda la empresa aclara dudas sobre el enfoque del mismo.....	80
Figura 8. Se expone claramente el papel que debe desempeñar en la organización.	81
Figura 9. Está al tanto de cómo sus funciones repercuten en el área.....	82
Figura 10. El organigrama explica de manera eficiente la composición de la empresa.	83
Figura 11. La empresa informa sobre las áreas de las cuales usted depende. ...	84
Figura 12. La empresa evalúa el cumplimiento de las metas.....	85
Figura 13. La empresa incentiva el desarrollo de actitudes que beneficien al área.	86
Figura 14. La empresa hace seguimiento a sus aportes para con la organización.	87
Figura 15. La empresa establece objetivos organizacionales basados en las necesidades vigentes.....	88
Figura 16. La empresa aplica una estructura de incentivos por cumplimiento de metas.	89
Figura 17. La remuneración se encuentra acorde a las funciones que se realiza.90	
Figura 18. La empresa aplica políticas de aumento salarial.....	91
Figura 19. La empresa se preocupa por brindar beneficios corporativos basados en necesidades vigentes.....	92
Figura 20. Existen requerimientos latentes de capacitación en el área.....	93

Figura 21. Los planes de capacitación se acoplan a lo que el área necesita.	94
Figura 22. La empresa realiza seguimiento post capacitación.	95
Figura 23. Existen posibilidades de línea de carrera.	96
Figura 24. El crecimiento profesional está acorde a las necesidades actuales de la empresa.	97
Figura 25. Existe buena iluminación en el área de trabajo.	98
Figura 26. El mobiliario es el adecuado para cumplir con sus funciones	99
Figura 27. Se realizan programaciones médicas preventivas.	100
Figura 28. La empresa lo incentiva a realizarse chequeos médicos continuos. .	101
Figura 29. Siente que su rutina laboral cumple sus expectativas personales. ...	102
Figura 30. Se siente satisfecho en su puesto de trabajo.	103
Figura 31. Existe una política de prevención de accidentes la organización.	104
Figura 32. Se le informa sobre las medidas preventivas del área.	105
Figura 33. El trabajador tiene conocimiento de los riesgos laborales de su área.	106
Figura 34. Se registra la información personal del trabajador.	107
Figura 35. La información del personal se actualiza.	108
Figura 36. Los resultados obtenidos brindan un apoyo para la toma de decisiones.	109
Figura 37. Se aplican planes de acción basado en la información obtenida de los trabajadores.	110
Figura 38. La energía con la que realiza sus trabajos es la idónea.	111
Figura 39. Impone el esfuerzo correcto para la realización de sus funciones. ...	112
Figura 40. Muestra una actitud idónea frente a las metas organizacionales.	113
Figura 41. Posee aptitudes idóneas frente a las metas organizacionales.	114
Figura 42. Se muestra cómodo en su ambiente de trabajo.	115
Figura 43. Tiene conocimientos sólidos de los procesos de la organización.	116
Figura 44. Muestra responsabilidad sobre los resultados de sus labores.	117
Figura 45. Muestra integración con su equipo de trabajo.	118

Figura 46. Existen buenas relaciones laborales entre los miembros de su equipo de trabajo.	119
Figura 47. Existe un buen manejo de los problemas dentro del equipo de trabajo	120
Figura 48. El equipo de trabajo opta por la conciliación en temas de conflicto. .	121
Figura 49. La empresa utiliza métodos estructurados para integrar a su equipo de trabajo.	122
Figura 50. El equipo de trabajo participa en la toma de decisiones.	123
Figura 51. El equipo de trabajo incorpora sugerencias para la toma de decisiones.	124
Figura 52. Los líderes del equipo conducen de manera correcta a su personal.	125
Figura 53. La empresa evalúa el entorno laboral periódicamente.....	126
Figura 54. El líder tiene influencia en el equipo de trabajo.....	127
Figura 55. La empresa adopta procedimientos para el logro de sus objetivos...	128
Figura 56. Existen esquemas de responsabilidades para el cumplimiento de las labores.	129
Figura 57. Existe una rutina de trabajo marcada para cada puesto.	130
Figura 58. El ambiente laboral es adecuado para la realización de las funciones	131
Figura 59. La empresa maneja políticas idóneas el mantenimiento de la armonía entre colaboradores	132
Figura 60. Las relaciones con los superiores son buenas.....	133
Figura 61. El área de trabajo posee todos los materiales para el óptimo desempeño de las funciones	134
Figura 62. El área de trabajo posee todos los equipos para el óptimo desempeño de las funciones.	135

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se demuestra la manera de como la Gestión del Talento Humano sí influye de manera directa en la productividad de los trabajadores de una empresa que se dedica a brindar servicio a una entidad del Estado.

Esta investigación está desarrollada en siete capítulos los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I: Formulación del Problema, se presenta el planteamiento del problema donde se detalla la problemática de la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano, además de la formulación general y específica del problema donde se hace mención de la influencia que existe entre la variable Gestión del Talento Humano y Productividad, así como la justificación de la investigación y por último los objetivos que determina el grado de repercusión que existe entre las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente siendo el resultado de esta investigación fuente de información para los futuros investigadores.

Capítulo II: Marco Teórico, se citan los antecedentes de los autores de tesis nacionales e internacionales; mostrando las conclusiones de cada uno de ellos producto de sus investigaciones. Se explica las definiciones de la variable independiente “La Gestión del Talento Humano” y la variable dependiente “Productividad”.

Capítulo III: Métodos y Materiales, se presenta la hipótesis principal y las hipótesis secundarias donde se busca probar la relación entre las variables de estudio. Para recopilar los datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento denominado cuestionario. Dicha encuesta fue aplicada a 68 trabajadores de la empresa. El instrumento consta de 62 preguntas, estructuradas en 37 para la variable independiente y 25 para la dependiente. Se empleó la escala de Likert con 5 alternativas de respuesta.

Capítulo IV: Resultados, se precisa la existencia de una relación positiva entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad.

Capítulo V: Discusión, se muestra que las investigaciones desarrolladas por los tesisistas Espinoza (2011) y Herrera (2015), los cuales guardan similitud en sus conclusiones y se identifican con la investigación realizada, mientras que las referencias obtenidas de los autores Chiavenato (2009), Prokopenko (1989) y Brain (1985) formaron parte del sustento la presente investigación. Asimismo se desarrolló una propuesta de valor basada en los resultados obtenidos.

Capítulo VI. Conclusiones, en este capítulo se detallan las conclusiones donde se demuestra que existe una influencia directa entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad.

Capítulo VII. Recomendaciones, en ella se describen las recomendaciones que el autor de la presente creyó adecuadas para mejorar la interacción de las variables de estudio.

Esta investigación deja un antecedente para la comunidad de investigadores, para los representantes de las empresas del mismo rubro y similares así como cualquier persona interesada en el tema escogido por el autor.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En cada país sea desarrollado o en desarrollo, con economía de mercado o con economía de planificación centralizada, la principal fuente del crecimiento económico es el aumento en la productividad; por el contrario, la disminución de este, el estancamiento y la recesión van acompañados de un mejoramiento más lento del mismo (Prokopenko, 1989, p.6). El aumento de los precios del petróleo durante 1970 fue también un factor esencial y consecuente a la caída de este índice en las empresas. Las reducciones de las inversiones a menudo se atribuyen a la inflación y al aumento de los costos de capital.

La reglamentación excesiva y las intervenciones estatales directas indiscriminadas en la economía a veces debilitan la competencia y reducen la motivación y la movilidad de la fuerza de trabajo. Pese a esto, el desarrollo tecnológico no ha disminuido, ha continuado y en muchas esferas se ha acelerado. En los últimos decenios se ha producido un cambio importante del uso extensivo al intensivo de los recursos humanos y de capital, lo que significa su utilización más productiva en las organizaciones (Prokopenko, 1989, p.7).

Se han incrementado así las posibilidades potenciales de productividad, esta forma parte importante para el cumplimiento de las metas institucionales, sectoriales, nacionales y globales. Los principales beneficios de un incremento sustancial de este índice son el dominio del gremio y aumento de la competitividad, pieza clave para las organizaciones del siglo XXI.

En las empresas, la productividad conduce a un servicio que demuestra mayor interés por los clientes (Brain, 1985, p.12); permite a su vez, un mayor flujo de efectivo y un mayor rendimiento de los recursos existentes. En estos tiempos no es raro que el enfoque de los administradores se incline por un aumento en el volumen de ventas y se haga un esfuerzo adicional por controlar costos; el encargado de realizar esta función tiene la ardua labor de mantener un equilibrio de calidad y cantidad, conceptos que forman parte de los requerimientos de los clientes finales.

En el enfoque global, países como Estados Unidos después de la segunda guerra mundial elevaron su productividad en un 3% (Brain, 1985, p.45) pero fue a comienzos de los años setenta que esta realidad empezó a desmejorar inversamente proporcional a los cambios laborales que se suscitaron durante esos años: Mejoras salariales, el boom tecnológico, más control sobre seguridad y salud en el trabajo, todo ello suscitado por el cambio en la administración del personal donde empezó a dejarse de lado a las llamadas “Relaciones Industriales” para convertirse en Administración de Recursos Humanos, hasta el día de hoy donde los conceptos han cambiado dando un enfoque más completo al capital humano llegándose a transformar en Gestión del Talento Humano.

La necesidad del funcionamiento de las organizaciones lleva implícita la descripción del ambiente donde se desarrolla la actividad de los individuos para comenzar a analizar su repercusión con el cliente externo (Rodríguez, 1996, p.34). Este ambiente de trabajo puede describirse a través de una Gestión del Talento Humano (García, 2006, p.56) enfocado en los trabajadores. Durante los últimos años países como España cuentan con un 40 % de jefes tóxicos que perjudican el clima laboral y la productividad, desperdiciando talento a manos llenas (Cubeiro, 2015, p.1).

En países de Latinoamérica la historia no fue distinta ya que al ser países de tercer mundo se encontraban supeditados a las repercusiones de las grandes potencias. En el Perú durante los años ochenta y noventa se suscitaron una serie de reformas tanto productivas como laborales que generaron una remoción en las organizaciones, las cuales por sobrevivencia y a fin de no dejar de existir tuvieron que acoplarse a estos cambios.

La Cámara de Comercio de Lima (CCL) destacó que el Perú fue el país que logró el mayor crecimiento en productividad laboral promedio en las economías de la región tras registrar una tasa de crecimiento de 2,2% durante el 2016, informó el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la CCL. A pesar de los resultados obtenidos, van tres años consecutivos en que la productividad laboral crece por debajo del 3% anual. (Diario el Comercio, 2017, p.1).

Consortio Tránsito Ciudadano es una empresa formada hace diez años a raíz de la obtención de una licitación por parte de la empresa brasilera Perkons y la argentina Sutech para brindar servicio a la Municipalidad Provincial del Callao y trabajar en conjunto en la mejora de la seguridad vial de la provincia. Actualmente la empresa cuenta con un personal destacado relativamente pequeño de editores de papeletas, personal administrativo, operadores de vehículos de fiscalización electrónica, operadores de cámaras de control de infracciones, personal de mantenimiento e ingenieros que realizan estudios técnicos basados en la necesidad latente de la población y las vías del Callao.

Entre las funciones principales de la empresa está el procesamiento y edición de imágenes (papeletas) y el monitoreo de equipos de fiscalización electrónica; por otro lado, se encuentran los procesos de mantenimiento de equipos y acondicionamiento de vías semaforizadas, así como la atención al usuario en las diferentes dependencias de la Municipalidad Provincial del Callao.

Durante los últimos años la empresa ha experimentado una carga considerable en el volumen de trabajo tanto en el procesamiento y edición de papeletas, así como del mantenimiento de vías semaforizadas y equipos de fiscalización.

El ritmo de trabajo se ha visto afectado por la recarga laboral emergente contando para ello con la misma cantidad de personal para realizar esas funciones y sumándole a este cambio el estancamiento en la gestión de los mismos. Todos estos acontecimientos influenciaron a una disminución considerable del índice de productividad en la empresa, generando falencias en la ejecución de los procesos internos de la organización.

La empresa se encuentra bajo la supervisión constante de la Municipalidad Provincial del Callao, la cual está siempre a la espera de una mejora constante y el buen desempeño de lo estipulado en su contrato de concesión. Durante el último año la utilización de los recursos (tecnología, capital y mano de obra) no están siendo utilizados a la máxima potencia, lo cual genera un aumento de costos por parte de la empresa y una serie de problemas con el cliente final.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la Gestión del Talento Humano influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano Lima - Perú. 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera la Integración de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?

¿De qué manera la Organización de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?

¿De qué manera la Recompensa a personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?

¿De qué manera el Desarrollo de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?

¿De qué manera el Mantenimiento de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?

¿De qué manera la Supervisión de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?

1.3. Justificación y aportes del estudio

Este trabajo de investigación forma parte de una base de conocimiento y como antecedente investigatorio para el uso irrestricto de todo aquel investigador que se encuentre interesado y que opte por tomar como referencia lo que en la presente se expone, ya sea para ahondar sobre la influencia de la Gestión del Talento Humano en la Productividad y así reafirmar los postulados ya existentes sobre el tema o para expandir el entendimiento sobre las teorías ya establecidas dentro del campo de la Administración.

La Gestión del Talento Humano en un concepto sencillo es la Administración de los Recursos Humanos pero elevada a la potencia, donde el enfoque principal es el cumplimiento de los objetivos optimizando todos aquellos factores que influyen en los procesos vitales de las organizaciones. Por otro lado, si bien es cierto que la base de toda empresa siempre van a ser sus clientes, son sus colaboradores quienes son parte importante y pieza clave del desarrollo de la misma.

Allí radica el personal, aquel que debe estar preparado para cumplir su trabajo, además de estar identificado con la empresa y tener vocación de servicio y que a su vez posea ciertas características que sumadas a un trabajo colectivo tenga como norte la calidad total.

Por esta razón, las organizaciones deben concentrar todos sus esfuerzos en satisfacer las expectativas del cliente puesto que en un mundo tan competitivo perder a uno de ellos supone una pérdida considerable tanto económica como de imagen corporativa, considerando para este fin tener procesos que involucren a un equipo de trabajo el cual debe estar muy bien preparado y coordinado. Por ello, una tarea primordial de las empresas es la de formar este capital humano para conseguir resultados óptimos y alineados a los objetivos organizacionales.

Esta investigación forma parte de una guía y directriz para muchas organizaciones que se encuentren o no inmersas en el mismo ámbito, que estén suscitando este problema y que desconozcan las posibles razones, todo ello con el fin de que tomen conciencia de cómo un conjunto de factores puede afectar de manera directa o indirecta la productividad, enfocándose este trabajo científico en el ímpetu profesional de resolución de un dilema latente en el campo en el que los profesionales se desempeñan y pasan la mayor cantidad de sus vidas: Un puesto de trabajo.

La presente investigación brindó canales de interpretación a las diferentes problemáticas existentes y así buscó aportar a la población académica una nueva base teórica para las variables afines que estas opten utilizar, tanto dependiente como independiente, sirviendo así de estímulo para continuar con el proceso de mejora de la investigación científica y su repercusión en la calidad profesional de los investigadores.

Se crearon, formularon y elaboraron tanto instrumentos como procedimientos que fueron puestos a medición y validación con el objeto de ser materia de apoyo para otros estudios por parte de la plana investigadora del campo de Administración y afines. Esto constituye un aporte a la metodología de la investigación y un paso importante hacia la puesta en marcha de una lucha contra la mediocridad y el poco interés por mejorar la sociedad académica.

Como aporte a la sociedad la investigación, este trabajo estuvo vinculado estrechamente al trabajador que labora en las empresas, puesto que la aprobación de la misma será el comienzo de una aplicación más eficaz en las organizaciones y por ende el inicio del análisis de la manera como se reconoce al talento humano y la importancia de mantenerlo satisfecho en distintos aspectos para lograr mejores resultados.

Por último, el enfoque de esta investigación estuvo determinado a crear, establecer y posicionar una conciencia investigadora, formando así parte del cambio académico de todos aquellos que como el autor están en la mira de inmiscuirse en el ámbito de la investigación y el conocimiento con el fin de motivar su crecimiento profesional.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer de qué manera la Gestión del Talento Humano influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima-Perú 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer de qué manera la Integración de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Establecer de qué manera la Organización de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Establecer de qué manera la Recompensa a personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Establecer de qué manera el Desarrollo de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Establecer de qué manera el Mantenimiento de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Establecer de qué manera la Supervisión de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Armas Roque, Jesús Ivon (2015) en su tesis “Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. Provincia de Ascope”. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú, para el optar el título profesional de Licenciado en Administración concluyó que:

- La relación que existe entre la gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A es directa, determinado mediante la Prueba Chi Cuadrado.
- El nivel de la gestión del talento humano de la empresa Cartavio S.A.A es regular, por cuanto los directivos no prestan el énfasis necesario a sus trabajadores como el activo más importante de la empresa.
- El nivel de productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A es regular, por cuanto no existe una orientación clara al cumplimiento de metas dentro de la empresa.
- El nivel de asociación de las dimensiones de la gestión del talento humano con las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A es directa.

Alvildo Cano, Bertha Mariela (2015) en su tesis “Talento Humano en la Gestión de las empresas textiles de Lima Metropolitana”. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para el optar el grado de Doctor en Administración concluyó que:

- El análisis de los datos permitió establecer que el Talento Humano sí influye significativamente en la Gestión Empresarial Textil de Lima Metropolitana.
- Se ha demostrado que el conocimiento de uno mismo influye significativamente en la toma de decisiones en las empresas textiles de Lima Metropolitana.
- Se ha demostrado que la habilidad de comunicación influye significativamente en el compromiso con la organización en las empresas textiles de Lima Metropolitana.

- También se ha establecido la capacidad de aprendizaje y adaptación influye significativamente en la motivación por el logro en las empresas textiles de Lima Metropolitana.
- Por último, se ha demostrado la flexibilidad y orientación al cambio influye significativamente en la búsqueda de excelencia en las empresas textiles de Lima Metropolitana.

Inca Allcahuamán, Kiember (2015) en su tesis “Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas”. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú, para el optar el título de Licenciado en Administración de empresas concluyó que:

- La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.
- La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo.
- La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo.
- La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo.
- La capacitación de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman, el cual arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo.

Tito Huamán, Pedro Leonardo (2012) en su tesis “Gestión por Competencias y Productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú, para el optar el grado de Doctor en Ciencias Administrativas concluyó que:

- Los resultados de la investigación demuestran que sí es factible implementar la gestión en las empresas del sector confección de calzado desde la perspectiva de las competencias. Llegamos a esa conclusión después de haber demostrado estadísticamente la validez de las hipótesis planteadas en la investigación, y haber analizado la abundante información generada con las tres encuestas (1ra: pre test, antes de la capacitación, 2da: post test, después de la capacitación y 3ra: de impacto, luego que transcurriera 90 días aproximadamente, para conocer la viabilidad de la aplicación del modelo). Desde el punto de vista cualitativo, los resultados obtenidos con las entrevistas en profundidad a 5 líderes del sector y las observaciones que acompañaron en cada una de los talleres encuestados, nos ratifican nuestras premisas planteadas en la investigación. Dicho de otro modo, en un escenario de elevado nivel de competitividad como lo es, el sector confección de calzado, ya sea por las importaciones de calzados chinos, brasileros, italianos y de otros países, así como la atosigante competencia interna, que se traduce en la innovación permanente de modelos y variedades de calzados, la implementación en la gestión desde la perspectiva de las competencias de sus colaboradores, es una alternativa viable en las empresas fabricantes del calzado en Lima Metropolitana. Para ello, de acuerdo a nuestras investigaciones se requiere conocimientos previos del modelo y la voluntad política que los directivos y/o administradores para sostener el modelo, toda vez implementado.

- Hay una carencia significativa de la mano de obra técnica y calificada. Cuando el sector se deprime, como ocurrió algunos años atrás, por las importaciones chinas, los operarios que ya tenían cierto nivel de especialización, terminaron saliéndose del sector, para irse a otros sectores, porque las empresas comenzaron a cerrar y las remuneraciones a disminuir. Ahora que hay un franco proceso de recuperación, hay un déficit de técnicos fundamentalmente de los aparadores. A decir de muchos directivos/ propietarios, “no es fácil encontrar técnicos aparadores en el mercado. En el sector todos nos conocemos. Los mejores se hacen rogar y

ponen sus condiciones. Los que recién comienzan, aceptan trabajar, pero quieren trabajar solo los modelos simples y fáciles. Los trabajos difíciles que son propios de modelos nuevos e innovadores, no aceptan porque se demoran en cada pieza” A este problema debemos adicionar, de que no existe en el sector alguna entidad pública o privada que trabaje en la formación o capacitación de técnicos especialistas en forma sostenida.

- Concordante con la 2da conclusión, se ha comprobado que el sector confección de calzado, se encuentra huérfano de instituciones educativas que impulsen la formación de técnicos y operarios en los jóvenes que egresan de la educación básica regular (Secundaria). Instituciones como el Centro de Innovación Tecnológica del Cuero, Calzado e Industrias Conexas (CITEccal) o el Instituto Peruano del Calzado y Afines de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), promueven cursos de especialización de modelaje o patronaje, diseño en 3D para nuevos modelos, transferencia tecnológica, servicio de laboratorio para pruebas de resistencia de los insumos o productos terminados (CITEccal), o la formación de expertos a nivel profesional, como es el caso de la UNI, los cuales nos parecen importantes, pero insuficientes para desarrollar el sector. De la misma forma instituciones reconocidas como SENATI o los Institutos Superiores Tecnológicos que pertenecen al MINEDU o instituciones privadas, tampoco forman técnicos u operarios para el sector. Dicho de otro modo, el operario que se especializa como cortador, desbastador, aparador, armador, encajonador, etc., que labora en el sector confección de calzado, lo hace de modo empírico, aprendiendo de sus maestros y con el correr de los años se perfecciona en su trabajo. El mantenimiento de esta situación en nuestro medio (status quo), también nos hace pensar que ser un técnico en la confección de calzado, sigue siendo una especialidad subvaluada en el mercado laboral.

- Así como hay limitaciones en la cualificación de técnicos u operarios, que tienen que ver con el proceso productivo propiamente, tampoco hay cualificación en los directivos y/o propietarios que dirigen sus talleres de confección de calzado, a pesar de valorar la importancia de las competencias cognitivas. Los resultados de nuestra investigación reflejan que solo el 26% del total de los empresarios, tienen estudios concluidos en educación superior (18% en educación superior no universitaria y 8% en educación superior universitaria). El 74% restante, tienen a la sumo secundaria

completa (31%), primaria (4%), y estudios inconclusos a nivel de superior no universitaria (28%) y universitaria (10%), entre otros. Sin embargo, cuando promovemos las capacitaciones en Competencias Gerenciales, como parte de la metodología del trabajo de campo, la respuesta es significativa. En realidad, los empresarios Mype están ávidos de incorporar nuevos conocimientos, mejorar sus habilidades gerenciales, y modular o refinar sus conductas y actitudes; de allí que asisten con interés a los talleres y capacitaciones que se ofertan. En esta, la capacitación en Gestión por Competencias, promovida como parte del desarrollo de la presente investigación, sí tuvo los resultados favorables. El punto 5.1.2 del V Capítulo, demuestra estadísticamente en detalle la efectividad de la capacitación realizada con los propietarios o directivos de las empresas del sector confección de calzado; en tanto que los puntos 5.2.2 y 5.2.3 demuestran estadísticamente el impacto de tales capacitaciones en la productividad laboral. Los resultados de la capacitación promovida en los directivos o propietarios de empresas del sector confección de Calzado, se muestran en detalle en el Anexo 04 (Resultados de la Encuesta de Capacitación Pre y Post Test)

- Ni el Estado ni el sector privado están trabajando, ni tienen previsto hacerlo en el plazo inmediato y mediano, impulsar el proceso de Certificación de las Competencias Laborales dirigido a los operarios y técnicos que laboran en el sector confección de calzado. Los resultados de la investigación demuestran que hay operarios y técnicos muy calificados, que se hicieron como tal, por los años que llevan trabajando en el sector. Cuentan con un *expertise* propio de los egresados de los mejores centros de formación técnica, los cuales deben validarse a través del otorgamiento de una certificación por alguna institución tecnológica o universitaria. El tener que promover el otorgamiento de la certificación, debe obedecer a una política de Estado, si en efecto desea impulsar el desarrollo del sector. Desde la perspectiva del trabajador, el impacto va ser significativo, dado que de esta forma se estará reteniendo para que no haya fuga hacia otros sectores, fundamentalmente cuando se presentan los ciclos depresivos. Adicional a ello, también será una forma de cualificar el trabajo de los operarios y técnicos, para que eleven su status y mejore sus ingresos remunerativos.

- Los resultados de la investigación revelan que hay un incremento lento pero sostenido en los últimos años, por elegir calzados de fabricación nacional. A decir

de los empresarios del sector, las expectativas que en su momento crearon los calzados importados fundamentalmente chinos y brasileros, con el tiempo no respondieron a las exigencias del consumidor peruano. Las características que buscan el consumidor promedio son: durabilidad, resistencia, flexibilidad, diseño innovador y economía. Los importados cumplían con algunos de ellos (diseño innovador y economía), mas no con las características determinantes. De allí que hay un viraje significativo que se refleja en el incremento de las ventas de calzados nacionales, fundamentalmente en el último año. Este escenario, desde la perspectiva de la gerencia plantea un proceso de cualificación de la Gestión misma y de los colaboradores en sus diferentes niveles y grupos ocupacionales. Tal como se comprueba con las hipótesis planteadas, no es iluso pensar que las empresas del sector confección sí pueden implementar el modelo de Gerencia por Competencias, para mejorar los niveles de productividad de sus colaboradores.

- El sector confección de calzado, pertenece al sector manufactura de acuerdo a la clasificación del CIIU de la industria manufacturera de nuestro país, habiéndose convertido en uno de los ejes de la economía debido a las altas tasas de crecimiento que presenta hasta hoy en día. El sector confección de calzado es clave para el crecimiento de la economía, dada la utilización intensiva de la mano de obra. Al igual que el sector confección de prendas de vestir, es el sector donde se emplea ingentes cantidades de operarios y técnicos, por su bajo nivel de tecnificación, dado que hay fases del proceso que todavía se trabaja de modo artesanal. Contamos con el *know how* propio de emporios fabricantes de calzado como los casos de El Porvenir en Trujillo y el Parque Industrial de Villa el Salvador, donde hay un proceso permanente de innovación y creación de nuevos modelos. El sector manufacturero, por naturaleza, es una actividad productiva que no solo genera valor agregado, empleo y condiciones fundamentales para el desarrollo económico, sino que también crea encadenamientos productivos hacia atrás y hacia delante y brinda sostenibilidad a las áreas donde se ubican. Esto, debido a que las inversiones no se pueden mover fácilmente a otras actividades, siendo trascendental su contribución a la economía nacional.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Espinoza Carrillo, José Eduardo (2011) en su tesis “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Productividad, en la empresa Mobatex de la Ciudad de Pelileo”. Universidad Técnica de Abanto. Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniero de empresas concluyó que:

- El resultado del estudio en cuanto tiene relación al comportamiento empresarial, permite visualizar que la mayoría de los empleados tiene un comportamiento bueno y regular, y se debe elevar el desarrollo e involucramiento del personal a la empresa y de esta manera elevar el grado de excelencia a través del esfuerzo humano coordinado, lo que permite ganar o mantener la ventaja competitiva de la empresa frente a los distintos oferentes del mercado.
- Debido a un crecimiento de la empresa no óptimo y al no tener identificado con claridad los procesos administrativos relacionados con el manejo del personal ha ocasionado serios inconvenientes en el rendimiento y satisfacción de los empleados.
- El personal no cuenta con un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral, por esta razón no existe una capacitación sobre el uso de maquinaria hacia su personal, por lo cual no se puede medir el grado de eficiencia y calidad de desempeño.
- La empresa no contaba con un eficaz desempeño de cada uno de los trabajadores, para poder ejercer sus actividades; es decir no logran con cumplir
- El diseño de un modelo de Gestión de Talento Humano ayudará a reducir las falencias detectadas en el manejo del personal mediante un manual que sirva de herramienta guía para optimizar los procesos relacionados con el personal de la empresa y las actividades que realiza cada uno de ellos, con lo cual se busca comprometerlos con los objetivos de la empresa y la satisfacción personal.

Garcés Fiallos, Rina Fernanda (2011) en su tesis “Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa Muebles Garzón de la ciudad de Ambato”. Universidad Técnica de Abanto. Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniera de empresas concluyó que:

- Para la organización el puesto de trabajo, las tareas tanto habituales como periódicas y eventuales que debe cumplir el trabajador, se concluyó que la empresa si se responsabiliza por dar a conocer las funciones de que en cada uno de los puestos de trabajo debe cumplir los empleados. Esta es la razón por la cual los trabajadores deben tener un pleno conocimiento de lo deberes que deben cumplir y consecuentemente se establecen semejanzas y diferencias entre los antedichos puestos de trabajo.
- Según las respuestas proyectadas en la encuesta, se sintetizó que los conocimientos teóricos-prácticos que se necesita para el mejor desenvolvimiento del puesto de trabajo son muy bajos y no de buena calidad.
- Se concluyó que en la empresa no se realizan reuniones entre el personal y jefes de área con regularidad, por lo que se desconocen eventos importantes que suceden en la misma.
- En cuanto a la relación con el incentivo que desean los trabajadores en las respuestas, se ve reflejada que la capacitación es la mejor muestra de motivación para dar mayor impulso al rendimiento de los trabajadores.
- Una conclusión significativa manifestada por los trabajadores es que sí existe de alguna manera evaluaciones, que califican el nivel de desempeño, esto no obsta a que la empresa implemente un método más moderno para evaluar el desempeño.
- El talento humano que se desempeña en la empresa, se encuentra desmotivado, se sobrentiende que es por la ausencia casi total de un plan de capacitación, sin embargo se debe aclarar que existe capacitación de carácter informativo.

Herrera, Katerine Sofía (2015) en su tesis “La Gestión del Talento Humano y su efecto en la Productividad Laboral de la Empresa Secohi Cía. Ltda., Matriz Latacunga”. Universidad Técnica de Abanto. Ecuador, para optar el título de Ingeniera concluyó que:

- Al aplicar las encuestas se determinó que la empresa Secohi tiene limitaciones en la Gestión del Talento Humano, ya que no está totalmente determinada. Sin embargo, es criterio de los clientes internos de la empresa Secohi de la ciudad de Latacunga, que la empresa está bien representada en el ámbito administrativo, esto evidencia que el trabajo realizado por ellos tiene el pleno respaldo de sus trabajadores constituyéndose en una fortaleza para el crecimiento empresarial.

- Por otra parte, se concluyó que los procedimientos relacionados con la Productividad Laboral no van a la par con lo que la empresa desea alcanzar, debido al poco compromiso del Talento Humano en cumplir con las tareas designadas a las mismas.
- Los trabajadores de Secohi coinciden plenamente que el ambiente laboral es un factor importante para su desempeño, que su rendimiento mucho depende de las condiciones en las que desarrollan sus actividades tanto en la venta de repuestos, así como en el ofrecimiento de servicio.
- Los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes externos evidencian las limitaciones en los horarios de atención en los talleres, por ende la insuficiencia en su personal para cubrir los servicios requeridos.
- Es de resaltar que la empresa carece de incentivos para sus trabajadores, por lo tanto sus actividades les resultan monótonas, cotidianas; sin que se refleje un verdadero espíritu de pertinencia hacia su trabajo y el cumplimiento de las metas corporativas.
- Con la aplicación de las encuestas, se pudo concluir que el modelo de Gestión de Talento Humano no es el adecuado para poder cumplir con las metas planteadas en la empresa.

Murillo Vilela, Carlos Henry (2016) en su tesis “El Talento Humano y su Influencia en la Productividad Socio Económica en la empresa Camaronera Klinbac”. Universidad Técnica de Machala. Ecuador, para optar el título profesional de Licenciado en Administración concluyó que:

- Con el fin de cumplir con los objetivos específicos del presente trabajo de titulación, basado en el objetivo general de analizar las causas que originan el bajo nivel de productividad del talento humano de las empresas camaroneras del país, la región, provincia y cantón Naranjal” se describen las siguientes conclusiones.
- En cuanto al primer objetivo específico, el cual es el Identificar las causas del bajo rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Klinbac S.A se pudo disipar las causas por las cuales se suscitaba este inconveniente mediante la aplicación de entrevista con el administrador y con el personal con lo cual se pudo determinar las siguientes causas:

- La no identificación del personal con la empresa y la falta de oportunidades de crecimiento hacen que el trabajador realice sus funciones por el hecho de no ser echado de la empresa, y estas no son realizadas de manera eficiente ni eficaz, por lo que al hablar que la mayoría del personal lo hace de esta manera esto se refleja a futuro en consecuencias, las cuales en este caso se traducen en la baja producción de camarón.
- La inestabilidad laboral en los trabajadores es uno de los factores que influye de manera dramática en la productividad, puesto que, al no tener personal estable, el personal nuevo que ingresa normalmente no cuenta con los conocimientos para desenvolverse en su función, lo cual trae consecuencias, como: mala alimentación al camarón, barbeo, trabajos mal hechos en general.

Travez Remache, Edison Eduardo (2015) en su tesis “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Rendimiento Laboral en el nivel operacional de la empresa Multisa de la Ciudad de Latacunga”. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador, para el optar el título de Licenciado en Educación concluyó que:

- La empresa Multisa no cuenta con un manejo adecuado de la gestión del talento humano en las áreas de reclutamiento, selección, retención de personal y evaluación de desempeño.
- El déficit de incentivos y reconocimientos de parte de la organización, radica en la inexistencia de aplicación de políticas de motivación, por falta de profesionales capacitados para afrontar tales retos en el ambiente laboral.
- La carencia de seguimiento del personal en su puesto de trabajo provoca un bajo rendimiento laboral causando una mala atención al cliente por parte de los colaboradores generando pérdidas económicas.
- En la organización no se toma en cuenta la experiencia laboral para vacantes que existen al momento de seleccionar al personal lo cual genera un mal clima laboral y desmotivación en los colaboradores.

2.2. Bases teóricas de la variable independiente

2.2.1. Concepto de Gestión del Talento Humano

Dessler (1997, p.13) define a la Gestión del Talento Humano como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto

a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño”

Chiavenato (2008, p.21) define a la Gestión de Talento Humano utilizando tres criterios:

Como función o departamento: Se refiere a la unidad operativa que funciona como un área del staff; es decir, como elemento que presta servicios en el terreno del reclutamiento, la selección, la formación, la remuneración, la comunicación, la higiene y la seguridad en el trabajo, las prestaciones, etc.

Como un conjunto de prácticas de recursos humanos: Es la forma en que la organización maneja sus actividades de reclutamiento, selección, formación, remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo.

Como profesión: Son los profesionales que trabajan de tiempo completo con los recursos humanos: Seleccionadores, formadores, administradores de salarios y prestaciones, ingenieros de seguridad, médicos laborales, etc.

De Cenzo (1996, p.23) define este concepto como “la función de la organización que se refiere a proveer capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de éstos”

Para Chiavenato (2009, p. 112) la Gestión del Talento Humano “es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes”

2.2.2. Definición de las dimensiones de la variable independiente

Según Chiavenato (2008 p. 110 - 115), la Gestión del Talento Humano es un conjunto integrado de procesos dinámicos e interactivos. Los seis procesos básicos son:

2.2.2.1. Procesos para integrar personas

Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer o abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y la selección de personal.

- **Reclutamiento de personal:** Funciona como un puente entre el mercado de trabajo y el mercado de recursos humanos.
- **Selección de personal:** Es un proceso de dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección.

2.2.2.2. Procesos para organizar a las personas

Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.

- **Orientar personas:** Significa determinar la posición de alguien con base en los puntos cardinales; es encaminar, guiar o indicarle el rumbo a alguien, reconocer dónde está el lugar en el que se encuentra para guiarse en el camino.
- **Diseño organizacional y de puestos:** El diseño de puestos o *jobdesign* especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás.
- **Evaluación de desempeño:** Es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo.

Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización.

2.2.2.3. Procesos para recompensar a las personas

Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen incentivos, remuneración y prestaciones y servicios sociales.

- **Incentivos:** Los incentivos que ofrece la organización influyen en la satisfacción de sus grupos de interés. Cada uno dispuesto a invertir sus recursos individuales en la medida que obtenga rendimientos y resultados de sus inversiones.
- **Remuneración:** A las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos.
- **Prestaciones sociales:** Son ciertas gratificaciones y beneficios que las organizaciones otorgan, a todos o a una parte de sus trabajadores, en forma de pago adicional a sus salarios.

2.2.2.4. Procesos para desarrollar a las personas

Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

- **Capacitación:** Es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas
- **Desarrollo de carrera:** Está más enfocado hacia el crecimiento personal del empleado y se orienta hacia la carrera futura y no se fija sólo en el puesto actual.

2.2.2.5. Procesos para mantener a las personas

Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas.

Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.

- **Higiene laboral:** se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas.
- **Salud ocupacional:** Se refiere a la asistencia médica preventiva.
- **Seguridad en el trabajo:** Busca la prevención de accidentes y administra los riesgos ocupacionales. Su finalidad es profiláctica, se anticipa a efecto de que los riesgos de accidentes sean mínimos
- **Calidad de vida en el trabajo:** Se ha utilizado como indicador de las experiencias humanas en el centro de trabajo y el grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo.

2.2.2.6. Procesos para supervisar a las personas

Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa.

2.2.3. Estructura de la Gestión del Talento Humano

Según Chiavenato (2009, p.56), tradicionalmente los órganos de ARH se estructuraban dentro del esquema de departamentalización funcional que predominaba en las empresas.

La estructura funcional privilegia la especialización de cada órgano y la cooperación interdepartamental, pero produce consecuencias indeseables como el predominio de objetos parciales, pero produce consecuencias indeseables como el predominio de objetos parciales (los objetivos departamentales se vuelven más importantes que los objetivos generales y organizacionales), cada división reúne profesionales especializados en sus funciones específicas.

Ahora se hace énfasis en juntar y no en separar. El foco no está ya en las tareas, sino en los procesos, no en los medios, sino en los fines y

resultados, no en cargos individuales, separados y aislados, sino en el trabajo conjunto realizado en equipos autónomos y multidisciplinarios. Influencias ambientales externas:

Leyes y reglamentos, sindicatos, condiciones económicas, competitividad, condiciones sociales y culturales. Influencias ambientales internas: misión organizacional, visión, objetivos y estrategias, cultura organizacional, naturaleza de las tareas, estilo de liderazgo.

2.2.4. Objetivos de la Gestión del Talento Humano

Según Milkovich (1994, p.3), uno de los principales objetivos de la Gestión del Talento Humano “es ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión. La GTH es un componente fundamental de la organización de hoy”.

Según HR Magazine (1996, p.1) un objetivo importante es proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber crear, desarrollar y aplicar las habilidades y las competencias de la fuerza de trabajo. La función de la GTH es conseguir que las fortalezas de las personas sean más productivas para beneficio de los clientes, los asociados y los empleados (...)

Para Chiavenato (2008, p. 114), los objetivos de la Gestión del Talento Humano son:

Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas

Preparar y capacitar continuamente a las personas es el primer paso. El segundo es brindar reconocimiento, y no sólo monetario.

Aumentar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo

Las personas pasan la mayor parte de sus vidas en el trabajo y eso requiere de una estrecha identificación con el trabajo que hacen.

Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo

La calidad de vida en el trabajo (CVT) se refiere a los aspectos que se experimentan en éste, como el estilo de administración, la libertad y la

autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la camaradería, la seguridad de empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas y agradables (...)

Administrar e impulsar el cambio

Son cambios que se multiplican exponencialmente y cuyas soluciones imponen nuevas estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones. La ARH está comprometida con los cambios.

Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.

Toda actividad de GTH debe ser abierta, transparente, justa, confiable y ética. Las personas no deben ser discriminadas y sus derechos básicos deben estar garantizados.

Construir la mejor empresa y el mejor equipo

Esto implica la organización del trabajo, la cultura corporativa y el estilo de administración. Al lidiar con estas variables, la ARH conduce a la creación no sólo de una fuerza de trabajo fuertemente involucrada, sino también de una empresa nueva y diferente.

2.2.5. Funciones de la Gestión del Talento Humano

Para Chiavenato (2008, p.44), las funciones principales de la Gestión de Talento Humano son:

- **Administración de estrategias de recursos humanos:** La manera en que RH ayuda a impulsar la estrategia de la organización.
- **Administración de la infraestructura de la empresa:** La manera en que RH ofrece una base de servicios a la organización para ayudarla a ser eficiente y eficaz.
- **Administración de la contribución de los trabajadores:** La manera en que RH ayuda a la participación y el compromiso de los trabajadores, los transforma en agentes emprendedores, asociados y proveedores de la organización.

- **Administración de la transformación y el cambio:** La manera en que RH ayuda a la creación de una organización creativa e innovadora.

2.2.6. Importancia de la Gestión del Talento Humano

Para Chiavenato (2009, p. 88), la Gestión del Talento Humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. Permite:

- Reducción significativa de la brecha entre las competencias requeridas por la organización y la disposición del colaborador.
- Mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia.
- Fomento de una cultura de consecución de los objetivos organizacionales con un rendimiento superior.
- Mejoramiento de la cultura organizacional y el clima de trabajo.
- Mayor satisfacción laboral por parte de los colaboradores.
- Disminución de la rotación de personal y aumento en la retención de talento clave.

2.2.7. Composición del Talento Humano

Según Chiavenato (2008, p.66), administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos (...). Un talento es siempre un tipo especial de persona y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore.

El talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual:

Conocimiento: Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del XXI.

Habilidad: Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.

Juicio: Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.

Actitud: Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial.

2.2.8. Cambios y transformaciones de la función de la Gestión del Talento Humano

Para Chiavenato (2008, p.79 - 81), las tres eras que se presentaron a lo largo del siglo XX; la industrialización clásica, la neoclásica y la era del conocimiento aportaron diferentes enfoques sobre cómo lidiar con las personas dentro de las organizaciones.

A lo largo de tres eras, el área de la ARH pasó por tres etapas distintas: Las relaciones industriales, los recursos humanos y la gestión del talento humano. Cada enfoque se ciñe a las normas de su época, la mentalidad predominante y las necesidades de las organizaciones.

Personal / relaciones industriales

En la industrialización clásica surgen los antiguos departamentos de personal y, posteriormente, los departamentos de relaciones industriales. Los departamentos de personal eran unidades destinadas a hacer cumplir las exigencias legales relativas al empleo: la admisión con un contrato individual, los registros en la nómina, el conteo de horas trabajadas para efecto de la paga, la aplicación de advertencias y medidas disciplinarias por incumplimiento de contrato, la programación de vacaciones, etc.

Más adelante, los departamentos de relaciones industriales asumen el mismo papel, aunque añaden otras tareas como la relación de la organización

con los sindicatos y la coordinación interna con los demás departamentos para enfrentar problemas sindicales de contenido reivindicativo.

Los departamentos de relaciones industriales se limitaban a las actividades operativas y burocráticas, recibían instrucciones de la cúpula sobre cómo proceder. A las personas se les consideró un apéndice de las máquinas y meras proveedoras de esfuerzo físico y muscular, predominó el concepto de la mano de obra.

Recursos Humanos

En la era de industrialización neoclásica surgieron los departamentos de recursos humanos que sustituyen a los antiguos departamentos de relaciones industriales. Además de las tareas operativas y burocráticas, los DRH cumplieron funciones operativas y tácticas, como unidades prestadoras de servicios especializados.

Se encargaron del reclutamiento, la selección, la formación, la evaluación, la remuneración, la higiene y la seguridad en el trabajo y las relaciones laborales y sindicales, con distintas dosis de centralización y monopolio de esas actividades.

Gestión del Talento Humano

En la era del conocimiento surgen los equipos de gestión del talento humano, que sustituyen a los departamentos de recursos humanos. Las prácticas de GTH se delegan a los gerentes de línea de toda la organización y ellos se convierten en administradores de recursos humanos, mientras que las tareas operativas y burocráticas no esenciales se transfieren a terceros por medio de subcontratación (*outsourcing*).

Los equipos de gestión de talento humano se libran de las actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y de sus miembros. Las personas dejan de ser agentes pasivos a quienes se administra, y se convierten en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos de la organización.

El viraje es enorme; a las personas ahora se les considera asociados de la organización que toman decisiones en sus actividades, cumplen metas y alcanzan resultados previamente negociados y que sirven al cliente con miras a satisfacer sus necesidades y expectativas.

En la era del conocimiento, lidiar con las personas dejó de ser un problema y se convirtió en una solución para las organizaciones. Dejó de ser un desafío y se convirtió en una ventaja competitiva para las organizaciones con éxito.

Para el autor la Administración de Recursos Humanos se adapta rápidamente a los nuevos tiempos de una manera amplia e irreversible; deja de ser ARH para transformarse en Gestión del Talento Humano.

Ha dejado de ser el área cerrada, hermética, monopólica y centralizadora que la caracterizó en el pasado y se convierte en un área abierta, amigable, compartidora, transparente y descentralizadora.

2.3. Bases teóricas de la variable dependiente

2.3.1. Concepto de Productividad

Según Prokopenko (1989, p.4), la productividad es:

La relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios.

Según el Instituto Peruano de Economía (2014, p.1) la productividad laboral se define como “la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos.

La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales”

Koontz (2004, p.13), la define como la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

2.3.2. Definición de las dimensiones de la variable dependiente

2.3.2.1. Recurso humano

Es el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización

Comprende las siguientes características:

Motivación

Según Robbins (2009, p.23), infiere que la motivación es “la energía y el esfuerzo puestos para satisfacer un deseo o meta. El empeño puesto en la consecución del objetivo dependerá de la intensidad y del tiempo en que se manifiesten las necesidades en los individuos”.

Competencias

Según Robbins (2009, p.119), Las competencias están definidas como las características intrínsecas de las personas o conjunto de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos responsables de producir un rendimiento eficiente en el trabajo y en consecuencia alcanzar los objetivos de la organización.

Las competencias integran los conocimientos y las aptitudes técnicas e interpersonales del individuo.

Satisfacción laboral

Según Moyes (2006, p.46), la satisfacción laboral es “un constructo complejo de definir y frecuentemente medido como una actitud global de un empleado hacia su trabajo”.

Identificación con el trabajo

Guerrero (2007, p.67), señalan que la identificación del trabajador con su trabajo está determinada por el nivel de conocimiento que éste tiene del proceso, la responsabilidad que tiene sobre los resultados.

En la medida en que las tareas efectuadas demanden más sus competencias, conocimientos y habilidades, se producirá una mayor identidad con los productos de su trabajo y con la tarea en general y disfrutará de su trabajo. Esa identificación y congruencia se da también a nivel organizacional.

2.3.2.1. Relaciones interpersonales

Según Robbins (2009, p.49), es una interacción recíproca entre dos o más personas. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo.

Comprende las siguientes características:

Cohesión

Según Robbins (2009, p.89), la cohesión es un constructo multidimensional y dinámico, entendido como el conjunto de fuerzas que llevan a los individuos a permanecer en grupo y es importante porque se ha descubierto que está relacionado con la productividad de los grupos y equipos de trabajo. Además, es un vehículo excelente para el proceso de toma de decisiones.

Participación

Peña (2007, p.6), señala que “la participación de los trabajadores está relacionada con su intervención en la toma de decisiones, y los mecanismos de la organización para incorporar las percepciones y sugerencias, lo cual incrementa la satisfacción del personal y su productividad”.

Conflicto

Según Robbins (2009, p. 65), el conflicto es “un proceso que se manifiesta cuando un individuo o un grupo perciben diferencias o divergencias entre sus intereses individuales o grupales y los intereses de otros individuos o grupos, relacionadas con las tareas o con las relaciones socio-afectivas”.

Liderazgo

Según Robbins (2009, p.56), el liderazgo en la organización es responsable de formular el futuro deseado y establecer las guías para lograrlo, definiendo el marco estratégico del cual se deriva la planificación, considerando las características del entorno, la actuación pasada de la organización y sus propósitos a futuro, inspirando e influyendo en los individuos y en los grupos, para alcanzar el éxito

3.2.3. Estructura organizacional

Según Álvarez (2006, p.65), la estructura organizacional es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos.

Comprende los siguientes elementos:

Cultura organizacional

Álvarez (2006, p. 67) define como cultura organizacional al conjunto de patrones de conductas adquiridas en la organización, que son características de sus miembros. Incluye los principios, políticas, procedimientos, valores,

esquemas de autoridad y responsabilidad, actitud frente a los cambios tecnológicos, entre otras.

Está conformada por rutinas, normas, comportamientos y rituales que le da significado a la actuación de las personas en ese contexto organizacional.

Liderazgo

Según Robbins (2009, p.56), el liderazgo en la organización es responsable de formular el futuro deseado y establecer las guías para lograrlo, definiendo el marco estratégico del cual se deriva la planificación, considerando las características del entorno, la actuación pasada de la organización y sus propósitos a futuro, inspirando e influyendo en los individuos y en los grupos, para alcanzar el éxito

Clima

Según Venutolo (2009, p.77), el clima organizacional es determinante en la forma que toma las decisiones una organización y en las relaciones que se desarrollan en su interior.

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias positivas o negativas para la organización, y estarán determinadas por la percepción que los miembros tienen de lo que sucede en la organización

Ambiente físico

Según Robbins (2009, p.58), es la ubicación o el entorno donde se desarrollan las acciones de la mano de obra y la permanencia de empleados mientras realizan sus actividades de trabajo.

2.3.3. Factores operativos de la Productividad

Según Adams (1986, p.65 - 70), cuando se analizan deficiencias en la operación de los establecimientos manufactureros, se descubre que las fallas pueden provenir de diversos factores que constituyen aspectos vitales del funcionamiento de la empresa y a los que se les llama factores de operación.

Dichos factores son:

Medio ambiente

Conjunto de influencias externas que actúan sobre la operación de la empresa.

Función: Mantener oportunamente informada a la empresa sobre los cambios que ocurren en las condiciones externas, para su debida orientación, e informar a su vez al exterior acerca de sus actividades.

Políticas y dirección

Orientación y manejo de la empresa mediante la dirección y vigilancia de sus actividades.

Función: Fijar a la empresa objetivos razonables y proveerla de los medios necesarios para alcanzarlos de manera económica.

Productos y procesos

Selección y diseño de los bienes que se han de producir y de los métodos usados en la fabricación de los mismos.

Función: Seleccionar, para su producción, los artículos que al mismo tiempo presten servicios a los consumidores, rindan beneficios a la empresa, y determinar los procesos adecuados de producción.

Financiamiento

Manejo de los aspectos monetarios y crediticios.

Función: Proveer los recursos monetarios adecuados, por su cuantía y origen para efectuar las inversiones necesarias, así como para desarrollar las operaciones de la empresa.

Medios de producción

Inmuebles, equipos, maquinaria, herramientas e instalaciones de servicio.

Función: Dotar a la empresa de terrenos, edificios, maquinaria y equipo que le permitan efectuar sus operaciones eficientemente.

Fuerza de trabajo

Personal ocupado por la empresa.

Función: Seleccionar y adiestrar un personal idóneo y organizarlo tratando de alcanzar la óptima productividad en el desempeño de sus labores.

Actividad productora

Transformación de los materiales en productos que pueden comercializarse.

Función: Organizar y efectuar las operaciones de producción en forma eficiente y económica.

Mercadeo

Orientación y manejo de la venta y de la distribución de los productos.

Función: Adoptar las medidas que garanticen el flujo continuo de los productos al mercado y que proporcionen el óptimo beneficio tanto a la empresa como a los consumidores.

Contabilidad y estadística

Registro e información de las transacciones y operaciones.

Función: Establecer y tener en funcionamiento una organización para la recopilación de datos, particularmente financieros y de costos, con el fin de mantener informada a la empresa de los aspectos económicos de sus operaciones.

2.3.4. Importancia de la Productividad

Prokopenko (1989, p. 33) afirma que la productividad es importante ya que:

Aumenta el bienestar nacional:

No existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad.

Es importante porque una parte mayor del aumento del ingreso nacional bruto, o del PNB, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante la utilización de más trabajo y capital.

Produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la productividad se efectúa conforme a la contribución:

En la actualidad, no sería erróneo indicar que la productividad es la única fuente mundial importante de un crecimiento económico, un progreso social y un mejor nivel de vida reales.

Determina asimismo en gran medida el grado de competitividad internacional de los productos de un país:

Si la productividad del trabajo en un país se reduce en relación con la productividad en otros países que fabrican los mismos bienes, se crea un desequilibrio competitivo.

Si los mayores costos de la producción se transfieren, las industrias del país perderán ventas, dado que los clientes se dirigirán a los abastecedores cuyos costos son inferiores.

2.3.5. Factores de mejoramiento de la Productividad

Para Prokopenko (1989, p.66) los factores que intervienen la productividad son los siguientes:

2.3.5.1. Factores internos

Factores duros

Producto

Para Prokopenko (1989, p.67) La productividad del factor producto significa “el grado en que el producto satisface las exigencias de la producción. El «valor de uso» es la suma de dinero que el cliente está dispuesto a pagar por un producto de calidad determinada”.

Planta y equipo

Prokopenko (1989, p.68) explica que estos elementos desempeñan un papel central en todo programa de mejoramiento de la productividad mediante:

- Un buen mantenimiento: El funcionamiento de la planta y el equipo en las condiciones óptimas.
- El aumento de la capacidad de la planta mediante la eliminación de los estrangulamientos y la adopción de medidas correctivas: La reducción del tiempo parado y el incremento del uso eficaz de las máquinas y capacidades de la planta disponibles.

La productividad de la planta y el equipo se puede mejorar prestando atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y el control de la producción, etc.

Tecnología

Para Prokopenko (1989, p.66) “la innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad.

Se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, etcétera, mediante una mayor automatización y tecnología de la información”

Materiales y energía

Prokopenko (1989, p.70) explica que incluso un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados.

Esas fuentes vitales de la productividad incluyen las materias primas y los materiales indirectos (productos químicos, lubricantes, combustibles, piezas de repuesto, materiales técnicos y materiales de embalaje de proceso). Entre los aspectos importantes de la productividad de los materiales cabe mencionar los siguientes:

- Rendimiento del material: Producción de productos útiles o de energía por unidad de material utilizado. Depende de la selección del material correcto, su calidad, el control del proceso y el control de los productos rechazados.

- a) Uso y control de desechos y sobras; perfeccionamiento de los materiales mediante la elaboración inicial para mejorar la utilización en el proceso principal, empleo de materiales de categoría inferior y más baratos y sustitución de las importaciones
- b) Mejoramiento del índice de rotación de las existencias para liberar fondos vinculados a las existencias con el fin de destinarlos a usos más productivo;
- c) Mejoramiento de la gestión de las existencias para evitar que se mantengan reservas excesivas
- d) Promoción de las fuentes de abastecimiento.

Factores blandos

Entre los factores blandos se encuentran:

Personas

Prokopenko (1989, p.75) explica que como principal recurso y factor central en todo intento de mejoramiento de la productividad, todas las personas que trabajan en una organización tienen una función que desempeñar como trabajadores, ingenieros, gerentes, empresarios y miembros de los sindicatos. Cada función tiene un doble aspecto: dedicación y eficacia.

La dedicación es la medida en que una persona se consagra a su trabajo. Las personas difieren no sólo en su capacidad, sino también en su voluntad para trabajar. Esto se explica por medio de una ley del comportamiento: la motivación disminuye si se satisface o si queda bloqueada su satisfacción.

Organización y Sistemas

Prokopenko (1989, p. 81) infiere que los conocidos principios de la buena organización, como la unidad de mando, la delegación y el área de control, tienen por objeto prever la especialización y la división del trabajo y la coordinación dentro de la empresa.

Una organización necesita funcionar con dinamismo y estar orientada hacia objetivos y debe ser objeto de mantenimiento, reparación y reorganización de cuando en cuando para alcanzar nuevos objetivos.

Métodos de trabajo

Prokopenko (1989, p.66) explica que:

El mejoramiento de los métodos de trabajo especialmente en las economías en desarrollo que cuentan con escaso capital y en las que predominan las técnicas intermedias y los métodos en que predomina el trabajo constituye el sector más prometedor para mejorar la productividad.

Las técnicas relacionadas con los métodos de trabajo tienen por finalidad lograr que el trabajo manual sea más productivo mediante el mejoramiento de la forma en que se realiza, los movimientos humanos que se llevan a cabo, los instrumentos utilizados, la disposición del lugar de trabajo, los materiales manipulados y las máquinas empleadas.

Los métodos de trabajo se perfeccionan mediante el análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia y menos esfuerzo, tiempo y costo.

El estudio del trabajo, la ingeniería industrial y la formación profesional son los principales instrumentos para mejorar los métodos de trabajo.

Estilos de dirección

Prokopenko (1989, p.85) explica que:

Se sostiene la opinión de que en algunos países se puede atribuir a la dirección de las empresas el setenta y cinco por ciento de los aumentos de la productividad, puesto que es responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa.

Un experto en productividad y asesor de numerosas compañías japonesas cree que hasta el ochenta y cinco por ciento de los problemas relacionados con la calidad y la productividad en la industria estadounidense son problemas comunes del sistema cuya corrección incumbe a la dirección de la empresa y no al trabajador individual.

No existe ningún estilo perfecto de dirección, la eficacia depende de cuándo, dónde, cómo y a quién aplica un estilo un gerente. Los estilos y las prácticas de dirección influyen en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y el control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital (capital de explotación y fijo), las fuentes del capital, los sistemas de elaboración del presupuesto y las técnicas de control de los costos.

2.3.5.2. Factores externos

Ajustes estructurales

Prokopenko (1989, p.88) explica que:

Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección de las compañías. Sin embargo, en largo plazo esta interacción es de doble sentido. De la misma manera que los cambios estructurales influyen en la productividad, los cambios de productividad modifican también la estructura.

Esos cambios no son sólo el resultado, sino también la causa del desarrollo económico y social. La comprensión de esos cambios ayuda a mejorar la política estatal, contribuye a que la planificación de la empresa sea

más realista y esté orientada hacia fines y ayuda a crear una infraestructura económica y social.

Los cambios estructurales más importantes son de carácter económico, social y demográfico.

Económicos

Prokopenko (1989, p.89) argumenta que:

El empleo y la composición del capital, la tecnología, la escala y la competitividad. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera ha provocado un incremento de la productividad en toda la economía que ha superado el crecimiento de la productividad en un solo sector en los países desarrollados.

Demográficos y sociales

Prokopenko (1989, p.93) afirma que:

Los cambios estructurales en la fuerza de trabajo son demográficos y sociales. Las tasas elevadas de natalidad y las tasas bajas de mortalidad del período de posguerra provocaron un aumento de la población mundial de 2 500 millones de habitantes en 1950 a 4 440 millones de habitantes en 1980.

A mediados del decenio de 1960, la explosión demográfica de la posguerra comenzó a llegar al mercado de trabajo. Al mismo tiempo, el número de mujeres que se incorporaron a la fuerza de trabajo aumentó constantemente.

Recursos naturales

Para Prokopenko (1989, p.94) “los recursos naturales más importantes son la mano de obra, la tierra, la energía y las materias primas.

La capacidad de una nación para generar, movilizar y utilizar los recursos es trascendental para mejorar la productividad y, por desgracia, a menudo no se tiene en cuenta”.

Mano de obra

Prokopenko (1989, p.98) afirma que:

El ser humano es el recurso natural más valioso.

Varios países desarrollados como el Japón y Suiza, que carecen de tierra, energía y recursos minerales, han descubierto que su fuente más importante de crecimiento es la población, su capacidad técnica, su educación, formación profesional, sus actitudes, motivaciones, y su perfeccionamiento profesional.

Tierra

Prokopenko (1989, p.66) explica que:

La tierra exige una administración, explotación y política nacional adecuadas. Por ejemplo, la expansión industrial y la agricultura intensiva se han convertido en consumidores activos del factor material más fundamental, la tierra.

Las presiones para que aumente la productividad agrícola por trabajador y por hectárea pueden acelerar la erosión del suelo. Esas pérdidas de tierra pueden a menudo estar enmascaradas por el empleo de más fertilizantes, pero con un costo cada vez mayor y con el peligro de la contaminación ambiental.

Energía

Prokopenko (1989, p.112) explica que:

La energía es el recurso siguiente por orden de importancia. El drástico cambio de los precios de la energía durante el decenio de 1970 fue la causa única más trascendental de la reducción de la productividad y del crecimiento económico.

Gran parte de las inversiones de capital que se efectuaron durante ese decenio contribuyeron poco a elevar la productividad de la mano de obra, puesto que se destinaron a equipar con herramientas nuevas a las economías para ajustarse a los precios más elevados de la energía.

Materia prima

Para Prokopenko (1989, p.115):

Las materias primas son también un factor de productividad importante. Los precios de las materias primas están sujetos a fluctuaciones del mismo tipo que los precios del petróleo, aunque en formas menos extremas.

A medida que las fuentes de minerales más ricas y accesibles se van agotando, la necesidad de explotar categorías inferiores de yacimientos en emplazamientos más difíciles ha obligado a recurrir a un uso más intensivo del capital y del trabajo. Esto reduce el aumento de la productividad en las minas a pesar del incremento de la automatización en muchos países. La explotación de minas cada vez más marginales hace decrecer aún más la productividad.

Administración pública e infraestructura

Prokopenko (1989, p.126) explica que:

Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten fuertemente en la productividad por intermedio de:

- Las prácticas de los organismos estatales; los reglamentos (como las políticas de control de precios, ingresos y remuneraciones)
- El transporte y las comunicaciones
- La energía
- Las medidas y los incentivos fiscales (tipos de interés, aranceles aduaneros, impuestos).

Numerosos cambios estructurales que afectan a la productividad tienen su origen en leyes, reglamentos o prácticas institucionales.

Además, toda la esfera de la productividad del sector público es sumamente importante debido a que permite a los gobiernos prestar más servicios con los mismos recursos o proporcionar los mismos servicios a un costo inferior.

2.3.6. Factores que restringen el aumento de la Productividad

Según Brain (1985, p. 57), los factores restrictivos son los siguientes:

Incapacidad de los dirigentes para fijar el tono y crear el clima propicio para el mejoramiento de la productividad:

Muchas personas se sientan explotadas por las empresas, tanto como empleados como consumidores. Los precios siguen aumentando y el sentir general es que las utilidades y las tasas de rendimiento de las empresas son mucho más altas de lo que en realidad se dice.

La palabra utilidades tiene un sentido peyorativo. Las acciones sin escrúpulos de algunos han echado a perder la actitud del público frente a los negocios en general, personal, de las empresas y de los consumidores.

Problemas de los reglamentos gubernamentales:

Una reglamentación cada vez mayor del sistema de libre empresa ha tenido un efecto negativo sobre la productividad. Los reglamentos del gobierno, cada vez más extensos y algunas veces faltos de juicio, han minado los recursos de las empresas., tiempo y dinero que mejor hubiesen podido invertirse en instalaciones, maquinaria y nuevas tecnologías, han tenido que malgastarse tratando de cumplir con reglamentos gubernamentales de dudoso valor

El tamaño y la madurez de las organizaciones tienen un efecto negativo sobre el aumento de la productividad:

Cuanto más grande se vuelva una organización, mayores serán los obstáculos a los que deban enfrentarse las comunicaciones internas, la unicidad de propósitos y el cumplimiento de los resultados.

Independientemente de sus dimensiones, cuando las organizaciones maduran.

Dentro de ellas se desarrollan costumbres, actitudes y creencias que también representan barreras para el cumplimiento de los resultados. Tanto

el tamaño como la madurez organizacional tienden a restringir el incremento de la productividad.

Los recursos físicos, los métodos mediante los cuales se presenta y se lleva a cabo el trabajo, así como los factores tecnológicos actúan en forma individual y combinada para restringir la productividad:

Los recursos físicos incluyen las instalaciones o lugar de trabajo, diseño y disposición: la forma como están dispuestas las cosas, su tamaño y capacidad.

Por ejemplo, en un trabajo en que las distintas tareas dependen fuertemente unas de otras, como en una línea de montaje o en un proceso continuo que se le parezca, las instalaciones de una sola planta por lo general ofrecen un mayor potencial de productividad que aquellas de distintos niveles.

El diseño de la instalación influye en el flujo del trabajo y en la continuidad con que puede llevarse a cabo.

2.3.7. Indicadores de Productividad

Presentismo laboral

Según Quinteros (2011, p.1.), dentro de la filosofía del tiempo, el llamado presentismo es la creencia de que únicamente existe el presente, mientras que futuro y pasado son irreales.

Los trabajadores que pierden varias horas de su jornada laboral en distracciones y problemas personales están más propensos a ser despedidos o cometer errores graves que afectan la productividad.

Anteriormente el presentismo laboral se refería a los empleados que trabajan a pesar de estar enfermos, lo que provocaba un bajo desempeño en sus actividades.

Accidentalidad laboral

Según Seguel (2011 p. 89), la accidentabilidad como meta debería ser siempre cero, sin embargo la realidad dice que siempre va a haber un accidente o una hora perdida a causa de un incidente laboral.

Uno de los principales es reducir los costos asociados a este concepto y lograr la reducción a cero de los días sin accidentes.

Satisfacción laboral

Según Robbins (1999, p.45), pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad.

Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella.

Rotación laboral

Según Robbins (2009, p.48), la rotación es la antítesis de la productividad. Cuando se produce la rotación significa que la gerencia ha fracasado en su esfuerzo por hacer productivo al personal.

El trabajador que deja la compañía voluntariamente está diciendo que ha encontrado en otra organización un ambiente de trabajo que se ajusta mejor a sus necesidades.

Ausentismo laboral

Según Robbins (2009, p.51), el ausentismo lo vamos a definir como: la ausencia del empleado al lugar de trabajo en períodos de trabajo normales, sean estos por faltas, por atrasos y/o permisos. Podría tener su origen ya sea en un problema personal como en un problema laboral.

El ausentismo laboral más que un indicador, es un síntoma que revela no sólo problemas a nivel del empleado sino también evidencia problemas en el ámbito de la organización.

Es un factor que es imposible de prever y genera muchas veces desconcierto ya que la planeación de la producción está en función de la disponibilidad de la mano de obra.

El ausentismo laboral es un tema de preocupación al interior de las empresas, porque evidentemente si una organización cuenta con un menor número de empleados de manera recurrente, su productividad también descende. Existen diversos estudios que explican las principales causas del ausentismo laboral, entre ellas destacan:

- Enfermedades
- Insomnio y stress laboral
- Falta de motivación

2.4. Definición de términos básicos

Clima organizacional

El clima organizacional es la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización. (Chiavenato, 2000, p. 119).

Satisfacción del cliente

Es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas.

Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (Kotler, 2006 p.144).

Desempeño laboral

Se define el desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2009, p. 351).

Calidad

Es las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989, p.10).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis principal

La Gestión del Talento Humano sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017

3.1.2. Hipótesis secundarias

La Integración de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

La Organización de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano Lima - Perú. 2017.

La Recompensa a personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

El Desarrollo de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano Lima - Perú. 2017.

El Mantenimiento de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano Lima - Perú. 2017.

La Supervisión de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable independiente: Gestión del Talento Humano

Chiavenato (2008, p.2) define a la Gestión de Talento Humano utilizando tres criterios:

Como función o departamento

Se refiere a la unidad operativa que funciona como un área del staff; es decir, como elemento que presta servicios en el terreno del reclutamiento, la selección, la formación, la remuneración, la comunicación, la higiene y la seguridad en el trabajo, las prestaciones, etc.

Como un conjunto de prácticas de recursos humanos

Es la forma en que la organización maneja sus actividades de reclutamiento, selección, formación, remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo.

Como profesión

Son los profesionales que trabajan de tiempo completo con los recursos humanos: Seleccionadores, formadores, administradores de salarios y prestaciones, ingenieros de seguridad, médicos laborales, etc.

Variable dependiente: Productividad

Según Prokopenko (1989, p.78) "Es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, lo define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios".

3.2.2. Definición operacional

Para la variable independiente (Gestión del Talento Humano) se analizó seis dimensiones, divididas en dieciséis indicadores que dieron como resultado treinta y siete ítems.

Para la variable dependiente (Productividad) se analizó tres dimensiones, divididas en once indicadores que dieron como resultado veinticinco ítems.

Tabla 1
Operacionalización de la Variable Independiente.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS / E. LIKERT
INDEPENDIENTE : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	I.1. INTEGRACIÓN DE PERSONAS	I.1.1. RECLUTAMIENTO	1. Ofertas laborales en bolsa de trabajo. 2. Gestiona procesos
		I.1.2. SELECCIÓN	3. Identifica necesidades de puesto 4. Divulga ofertas 5. Atrae candidatos
	I.2. ORGANIZACIÓN DE PERSONAS	I.2.1. ORIENTACIÓN	6. Establece necesidades de puestos 7. Realización de inducción 8. Determinación de los objetivos de la organización
		I.2.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL	9. Perfil de Puesto 10. Organigrama 11. Dependencia de puestos
		I.2.3. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	12. Cumplimiento de metas 13. Desarrollo de actitudes 14. Aportes a la organización
	I.3. RECOMPENSA A PERSONAS	I.3.1. INCENTIVOS	15. Establecimiento de objetivos 16. Estructura de premios
		I.3.2. REMUNERACIONES	17. Escala remunerativa 18. Índice de aumento salarial
		I.3.3. PRESTACIONES SOCIALES	19. Beneficios corporativos
	I.4. DESARROLLO DE PERSONAS	I.4.1. CAPACITACIÓN	20. Requerimiento de capacitación 21. Planeamiento de capacitación 22. Seguimiento post capacitación
		I.4.2. LÍNEA DE CARRERA	23. Posibilidad de línea de carrera 24. Escalas de crecimiento profesional
	I.5. MANTENIMIENTO DE PERSONAS	I.5.1. HIGIENE	25. Iluminación 26. Ergonomía
		I.5.2. SALUD OCUPACIONAL	27. Programación de asistencia médica 28. Regularidad de campañas médicas
		I.5.3. CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	29. Medidas laborales 30. Satisfacción del trabajador
		I.5.4. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	31. Prevención de accidentes 32. Medidas preventivas 33. Conocimiento de riesgos Laborales
	I.6. SUPERVISIÓN DE PERSONAS	I.6.1. BANCO DE DATOS	34. Registro eficiente del personal 35. Procesamiento de información
		I.6.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	36. Alineación con los objetivos 37. Programas de acción

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla 2
Operacionalización de la Variable Dependiente.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS / E. LIKERT
DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	D.1. RECURSO HUMANO	D.1.1. MOTIVACIÓN	38. Energía con las que se realizan las tareas 39. Esfuerzo que se coloca
		D.1.2. COMPETENCIAS	40. Actitud frente a las metas 41. Aptitud frente a las metas
		D.1.3. SATISFACCIÓN	42. Comodidad en el puesto de trabajo
		D.1.4. IDENTIFICACIÓN CON EL TRABAJO	43. Conocimiento de procesos 44. Responsabilidad sobre los resultados
	D.2. RELACIONES INTERPERSONALES	D.2.1. COHESIÓN	45. integración de equipo de trabajo 46. Relaciones laborales entre miembros del equipo
		D.2.2. CONFLICTO	47. Manejo de divergencias 48. Conciliación de conflictos
		D.2.3. PARTICIPACIÓN	49. Mecanismos de organización 50. Toma de decisiones 51. Incorporación de Sugerencias
		D.2.4. LIDERAZGO	52. Conducción de equipo de trabajo 53. Evalúa el entorno actual 54. Tiene influencia en el equipo
	D.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	D.3.1. CULTURA	55. Adopción de procedimientos 56. Esquemas de responsabilidad 57. Rutinas de trabajo
		D.3.2. CLIMA	58. Ambiente Interno 59. Políticas de la organización 60. Relaciones con los superiores
		D.3.3. AMBIENTE FÍSICO	61. Existencia de materiales 62. Existencia de equipos

Fuente: *Elaboración Propia*

3.3. Tipo y nivel de investigación:

El tipo de investigación fue Aplicada y de nivel Explicativa.

Aplicada, puesto que el problema estaba establecido y era conocido por el investigador. Se utilizó la investigación para dar respuesta al problema general y a los problemas específicos.

Explicativa, ya que la presente investigación buscó demostrar la interacción de la variable independiente (Gestión del Talento Humano) con la variable dependiente (Productividad) en la empresa Consorcio Transito Ciudadano. Lima – Perú, 2017.

Según Hernández (2010, p.95) estos estudios van más allá de la descripción de conceptos, fenómenos o del establecimiento de relaciones entre las variables; están dirigidos a responder las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno en qué condiciones se da éste, o porqué dos o más variables están relacionadas.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental - transversal ya que en este caso no se manipulo las variables, el investigador solo se limitó a examinar y medir las variables mediante la definición operacional. Por otro lado, es transversal ya que los datos se recogieron o recolectaron en un solo corte de tiempo, es decir sólo una vez.

Según Hernández (2010, p.152) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables; es decir, una investigación donde no varía intencionalmente las variables independientes lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

3.5. Población y muestra del estudio

En la presente investigación se utilizó una muestra censal puesto que se trabajó con el correspondiente a 68 trabajadores, empleados que laboran en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano ubicado en el distrito del Callao. De los 68 trabajadores 28 son mujeres y 40 son varones, con edades de 18 a 54 años.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

La técnica que se utilizó para la presente investigación fue la de encuesta que permitió recolectar información a través de un conjunto de preguntas, las mismas que permitieron mostrar como la Gestión del Talento Humano influye en la Productividad.

Se optó por esta técnica al ser de carácter masivo y rápido, menos costoso y porque permite de forma relativamente rápida obtener la información.

Por otro lado se registró con veracidad la problemática existente, pues fueron los propios actores los que emitieron la información que se analizó posteriormente y que permitió la validación de las hipótesis.

El mismo se rigió por la matriz de consistencia que permitió depurar los datos falsos o innecesarios proporcionados por algunos encuestados.

3.6.2. Instrumento

Salkind (1998 p. 149), en Métodos de Investigación, comenta lo siguiente:

Los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructurales y enfocadas que se contestan con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo, porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador.

Se utilizó el cuestionario como instrumento para medir las dos variables en la cual no se manifestó a los encuestados el motivo de la prueba para que las respuestas no perdieran parcialidad. Cada pregunta cuenta con 5 alternativas basadas en la escala de Likert que midieron el grado de desarrollo de cada una de las variables siendo las opciones de respuesta las siguientes:

Siempre (5), casi siempre (4), a veces sí, a veces no (3), casi nunca (2) y nunca (1).

El tiempo de aplicación del instrumento fue de 30 minutos aproximadamente.

El instrumento consto con 62 preguntas; para la variable independiente (Gestión del Talento Humano) fueron 6 dimensiones divididas en 16 indicadores que dieron como resultado 37 preguntas.; por otra parte, la variable dependiente (Productividad) consto de 3 dimensiones que fueron divididas en 11 indicadores que dieron como resultado 25 preguntas.

Tabla 3
Ficha Técnica de recolección de datos

Nombre del Instrumento	Cuestionario
Autor de la ficha	Jiménez Prada Patricia Consuelo
Año de elaboración	2017
Dirigido	Colaboradores de la empresa Consorcio Transito Ciudadano
Tiempo de aplicación	30 minutos
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	1 día calendario
Procedimiento de selección	Personal del área administrativa y técnica
Método de muestreo	Muestreo censal
Confianza	90.5%
Error muestral	No existe error muestral

Fuente: Elaboración Propia

3.6.2.1. Confiabilidad del instrumento

Bernal (2006, p.214) menciona que:

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas. Es la “capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible”; es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente.

Tabla 4
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
90.5%	62

Fuente: SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=90.5\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 62 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumente o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

3.6.2.2. Validez del instrumento

Tabla 5
Validación de Expertos

Mgtr. Ing Barrantes Edmundo José	Experto Metodológico
Dra. Grisi Bernardo Santiago	Experto Temático

Fuente. Elaboración propia

3.7. Método de análisis de datos

Se utilizó la Estadística Descriptiva e Inferencial para contrastar las hipótesis mediante el Análisis Factorial, que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial.

Para realizar la docimasia se ha utilizado la prueba de signos de Wilcoxon que es una prueba utilizada en variables cualitativas ordinales como lo son en esta investigación para hallar la relación que existe entre las variables “Gestión del Talento Humano” y “Productividad”.

El análisis de datos se llevó a cabo con los valores que se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento elegido para la recolección de datos que fue el cuestionario elaborado para la variable independiente y la variable dependiente, las cuáles fueron procesadas de la siguiente manera:

Se elaboró una base de datos para ambas variables, con la finalidad de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso e interpretación.

Para analizar cada una de las variables se utilizó Windows 10 Pro Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS.

El conjunto de procedimientos utilizados para medir la variable Gestión del Talento Humano se obtuvo a partir de las siguientes dimensiones: Integración de Personas, Organización de Personas, Recompensa a Personas, Desarrollo de Personas, Mantenimiento de Personas y Supervisión de Personas.

Para medir la variable Productividad, se obtuvo la información a partir de las siguientes dimensiones: Recurso Humano, Relaciones Interpersonales y Estructura Organizacional. Se incorporó la información obtenida en el programa informático Statistical Package for Social Sciences (SPSS), el cual fue herramienta para el presente trabajo de investigación.

El análisis de datos cuantitativos se realizó tomando en cuenta los niveles de medición de la variable y mediante la estadística, que permitió describir y poner de manifiesto las principales características de las variables tomadas individualmente.

3.8. Aspectos deontológicos

La población de esta investigación fue informada de la aplicación de la encuesta días antes de su ejecución. Como parte de los criterios éticos de la empresa se solicitó la autorización respectiva, la misma que fue aceptada en forma consciente y voluntaria por parte de los trabajadores administrativos a fin de brindar su respuesta en base a su percepción personal.

Este estudio de investigación se realizó de acuerdo a los principios éticos, morales y de responsabilidad; respetando los derechos de autor de otras tesis e investigaciones, ensayos y libros.

La encuesta se realizó con normalidad, en el proceso la población encuestada colaboró con amabilidad y parcialidad. No se manipularon los resultados del instrumento aplicado y se actuó con ética a pesar de que pudieron salir inválidos los resultados.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción y análisis estadístico

4.1.1. Variable independiente: Gestión del Talento Humano

Para la variable independiente se analizaron 37 preguntas, agrupadas en 6 dimensiones y 16 indicadores. En la presente se muestran las tablas y figuras correspondientes a cada una de las preguntas donde se visualizan los resultados obtenidos y las interpretaciones por parte del autor.

Dimensión 1: Integración de personas

Tabla 6

La empresa identifica las necesidades primordiales por área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,0	3,0
Casi nunca	13	19,4	22,4
A veces sí, a veces no	17	25,4	47,8
Casi siempre	31	44,8	92,5
Siempre	5	7,5	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

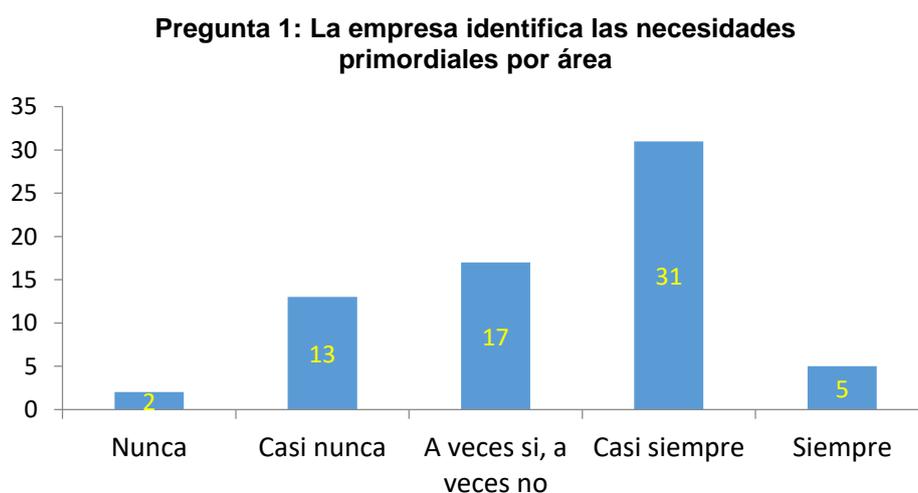


Figura 1. La empresa identifica las necesidades primordiales por área.

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 44.8% de la población encuestada considera que casi siempre la empresa identifica las necesidades primordiales del área, mientras el 3% que nunca lo hace.

Por otro lado, como referencia 31 de 68 trabajadores opinan que casi siempre se identifican las necesidades primordiales del área.

Tabla 7

Se gestiona procesos para obtener información sobre los puestos que requiere el área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	6,0	6,0
Casi nunca	22	32,8	38,8
A veces sí, a veces no	6	7,5	46,3
Casi siempre	32	47,8	94,0
Siempre	4	6,0	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 2: Se gestiona procesos para obtener información sobre los puestos que requiere el área

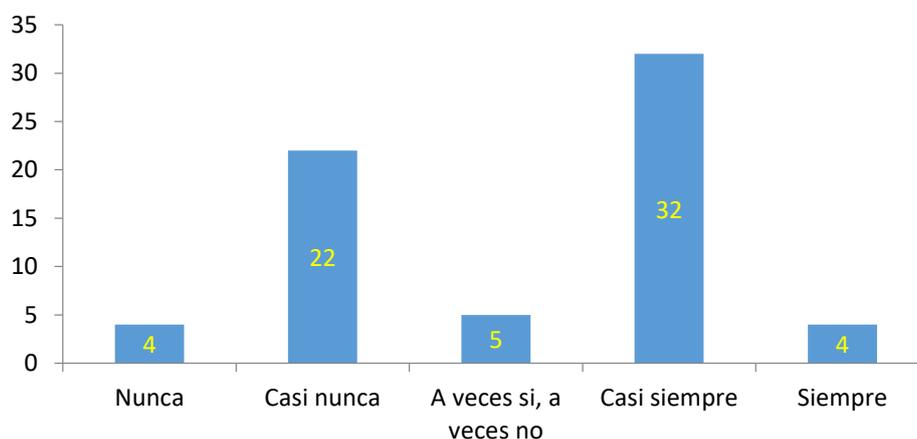


Figura 2. Se gestiona procesos para obtener información sobre los puestos que requiere el área.

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 53.8% de los encuestados considera que la empresa gestiona procesos para obtener información sobre los puestos que requiere el área; por otro lado, el 38.8% opina que dichos procesos no se llevan a cabo.

Como referencia que 32 de 68 trabajadores opinan que sí se gestionan procesos para obtener información sobre requerimientos del área, mientras 26 encuestados opinan que nunca se realiza este proceso.

Tabla 8
La empresa divulga las ofertas laborales dentro de la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	10,4	10,4
Casi nunca	21	31,3	41,8
A veces sí, a veces no	7	9,0	50,7
Casi siempre	15	22,4	73,1
Siempre	18	26,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: *Elaboración Propia*

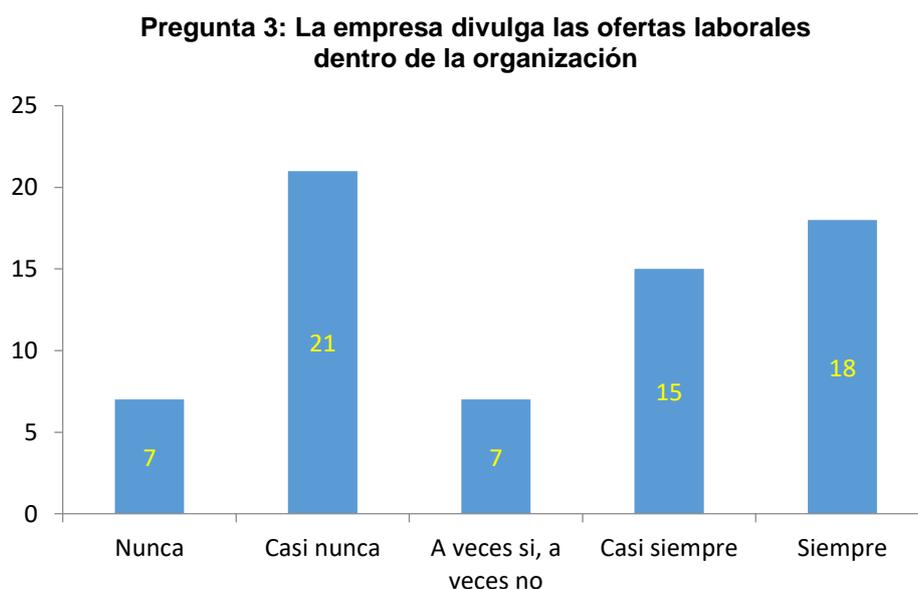


Figura 3. La empresa divulga las ofertas laborales dentro de la organización.

Fuente: *Elaboración propia*

Se observa que el 49.3% de la población encuestada concuerda que la empresa sí divulga las ofertas laborales dentro de la organización, mientras el 41.3% considera lo contrario.

En la figura se puede tomar como referencia que 33 de 68 trabajadores concuerdan que la empresa divulga las ofertas laborales dentro de la organización, mientras 28 encuestados opinan que esta actividad no se realiza.

Tabla 9

Los candidatos que son escogidos, benefician el desempeño del área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	6,0	6,0
Casi nunca	13	19,4	25,4
A veces sí, a veces no	14	20,9	46,3
Casi siempre	25	35,8	82,1
Siempre	12	17,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: *Elaboración Propia*

Pregunta 4: Los candidatos que son escogidos benefician el desempeño del área

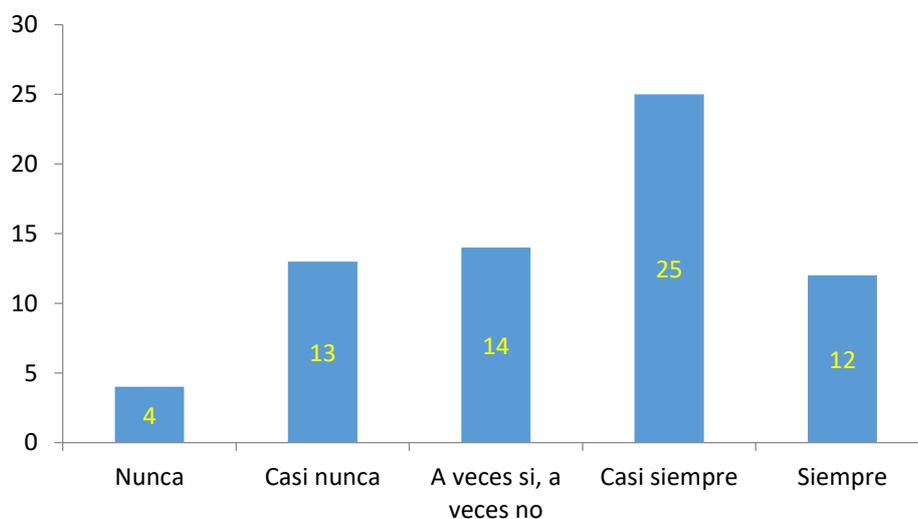


Figura 4. Los candidatos que son escogidos, benefician el desempeño del área.

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla se observa que el 17.9% considera que los candidatos escogidos siempre benefician el desempeño del área, mientras que el 6% piensa que nunca hay un beneficio relevante.

En la figura se observa que la mayoría de encuestados concuerdan que los candidatos escogidos benefician al área.

Tabla 10

La manera en qué se selecciona al personal nuevo se alinea a los requerimientos del puesto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	6,0	6,0
Casi nunca	15	22,4	28,4
A veces sí, a veces no	17	23,9	52,2
Casi siempre	20	29,9	82,1
Siempre	12	17,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 5: La manera en qué se selecciona al personal nuevo se alinea a los requerimientos del puesto

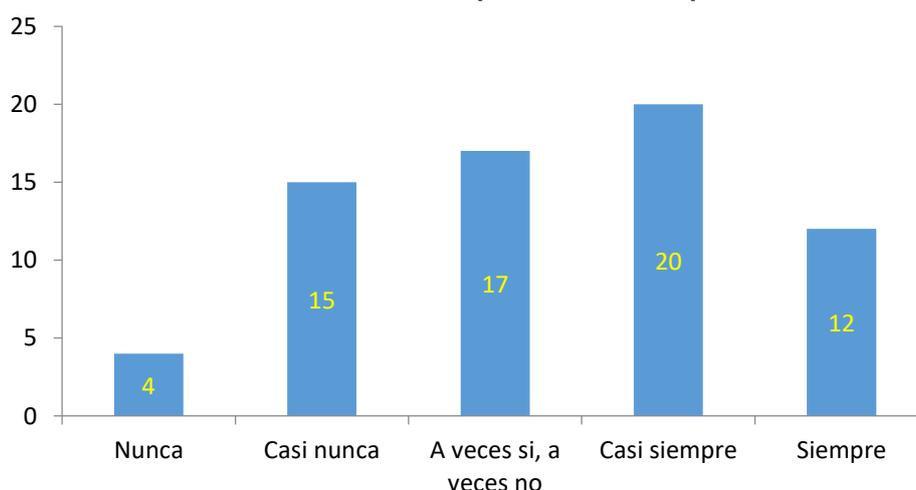


Figura 5. La manera en qué se selecciona al personal nuevo se alinea a los requerimientos del puesto.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 47.8% de los encuestados considera que los métodos de selección se alinean a los requerimientos del puesto, mientras el 28.4% rechaza esta afirmación.

En la figura se observa que 32 de 68 encuestados concuerdan que la manera en que se selecciona al personal se alinea a los requerimientos del área.

Dimensión 2: Organización de personas

Tabla 11

La empresa comunica los objetivos al inicio del vínculo laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	5	7,5	7,5
Casi nunca	11	16,4	23,9
A veces sí, a veces no	5	7,5	31,3
Casi siempre	27	38,8	70,1
Siempre	20	29,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 6: La empresa comunica los objetivos al inicio del vínculo laboral

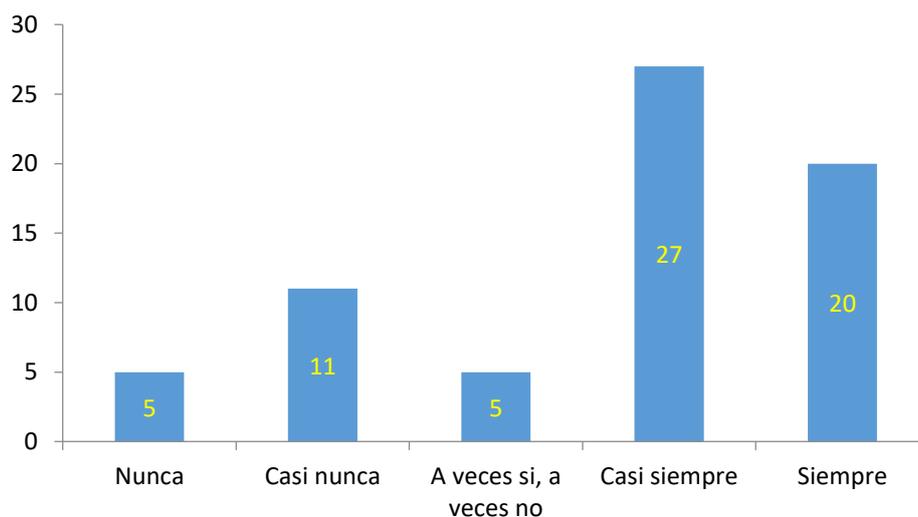


Figura 6. La empresa comunica los objetivos al inicio del vínculo laboral.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 68.7% de la población encuestada considera que la empresa comunica los objetivos al inicio del vínculo laboral, mientras el 23.9% tiene una opinión adversa.

En la figura se observa que 47 de 68 encuestados afirman que la empresa comunica los objetivos al inicio del vínculo laboral.

Tabla 12

La información que brinda la empresa aclara dudas sobre el enfoque del mismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,9	5,9
Casi nunca	12	17,6	23,5
A veces sí, a veces no	12	17,6	41,2
Casi siempre	33	48,5	89,7
Siempre	7	10,3	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 7: La información que brinda la empresa aclara dudas sobre el enfoque del mismo

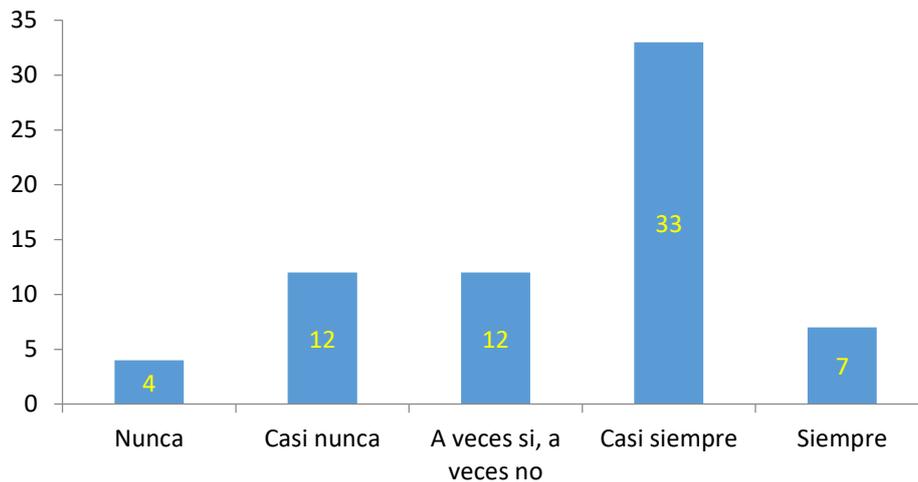


Figura 7. La información que brinda la empresa aclara dudas sobre el enfoque del mismo.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 58.8% de los encuestados considera que la información brindada por la empresa aclara sus dudas, mientras el 23.5% discrepa esta afirmación.

En la figura se observa que 40 de 68 encuestados afirman que la información brindada por la empresa aclara dudas, mientras 16 trabajadores opinan lo contrario.

Tabla 13

Se expone claramente el papel que debe desempeñar en la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	8,8	8,8
Casi nunca	15	22,1	30,9
A veces sí, a veces no	10	14,7	45,6
Casi siempre	27	39,7	85,3
Siempre	10	14,7	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 8: Se expone claramente el papel que debe desempeñar en la organización

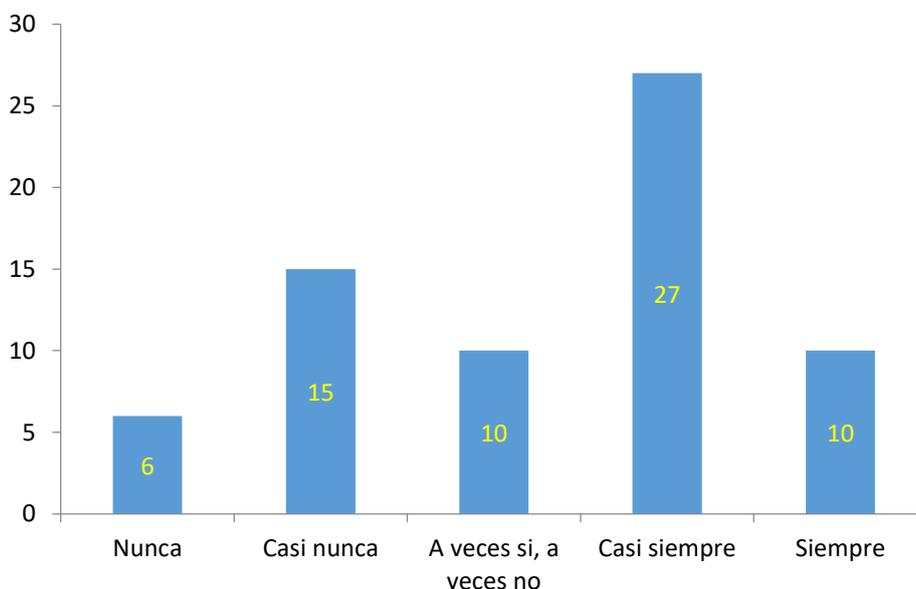


Figura 8. Se expone claramente el papel que debe desempeñar en la organización.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 54.4% de los trabajadores considera que se expone claramente el papel que deben desempeñar en la organización, mientras el 30.9% opina lo contrario.

En la figura se observa que 21 encuestados no están de acuerdo con que la empresa expone claramente el papel que deben cumplir en la organización.

Tabla 14

Está al tanto de cómo sus funciones repercuten en el área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	7,4	7,4
Casi nunca	14	20,6	27,9
A veces sí, a veces no	4	5,9	33,8
Casi siempre	26	38,2	72,1
Siempre	19	27,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 9: Está al tanto de cómo sus funciones repercuten en el área

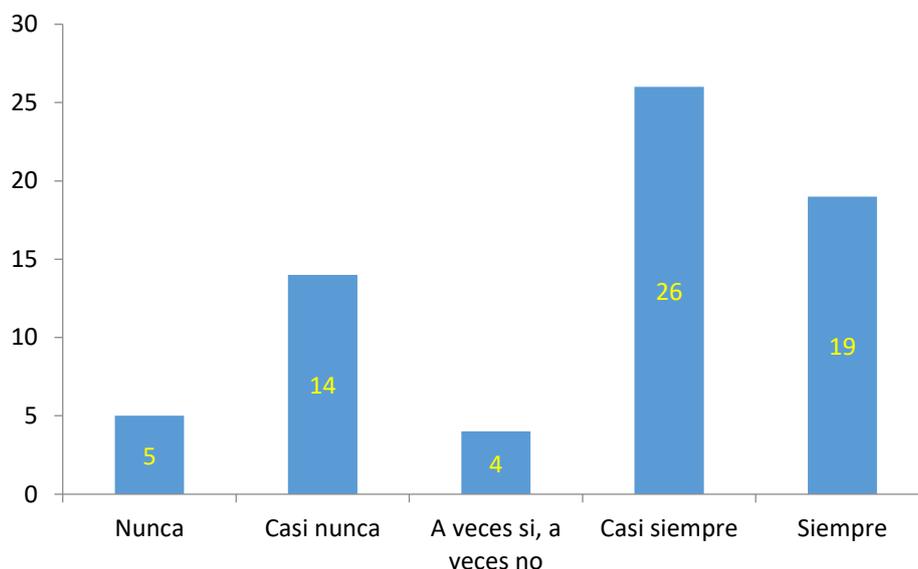


Figura 9. Está al tanto de cómo sus funciones repercuten en el área.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 66.1% de los trabajadores considera estar al tanto de cómo sus funciones repercuten en el área, mientras el 28% no lo está.

En la figura se observa que 45 encuestados concuerdan que se encuentran al tanto de la repercusión de sus funciones en el área.

Tabla 15

El organigrama explica de manera eficiente la composición de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	8,8	8,8
Casi nunca	13	19,1	27,9
A veces sí, a veces no	14	20,6	48,5
Casi siempre	30	44,1	92,6
Siempre	5	7,4	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 10: El organigrama explica de manera eficiente la composición de la empresa

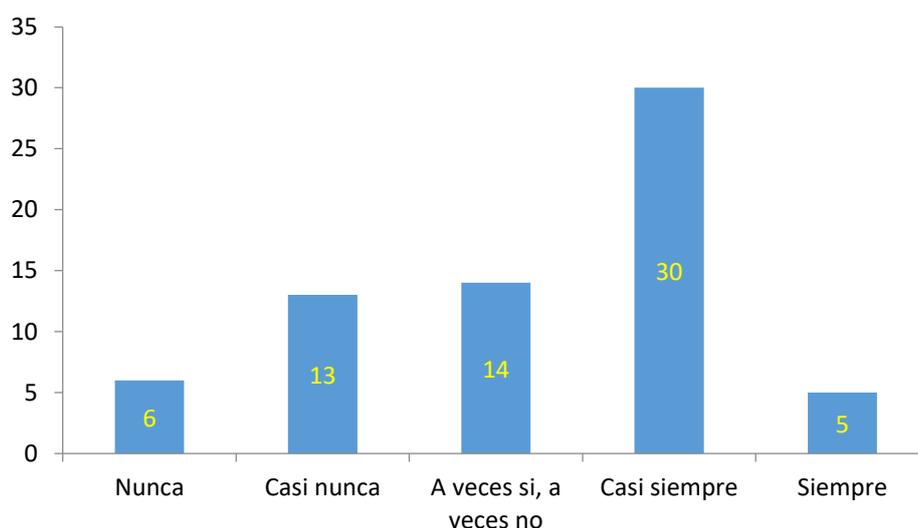


Figura 10. El organigrama explica de manera eficiente la composición de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 51.5% de la población encuestada considera que el organigrama explica de manera eficiente la composición de la empresa, mientras el 27.9% opina lo contrario.

En la figura se observa que 35 encuestados concuerdan que el organigrama explica de manera eficiente la composición de la empresa.

Tabla 16

La empresa informa sobre las áreas de las cuales usted depende.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	11,8	11,8
Casi nunca	13	19,1	30,9
A veces, si a veces no	9	13,2	44,1
Casi siempre	28	41,2	85,3
Siempre	10	14,7	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 11: La empresa informa sobre las áreas de las cuales usted depende

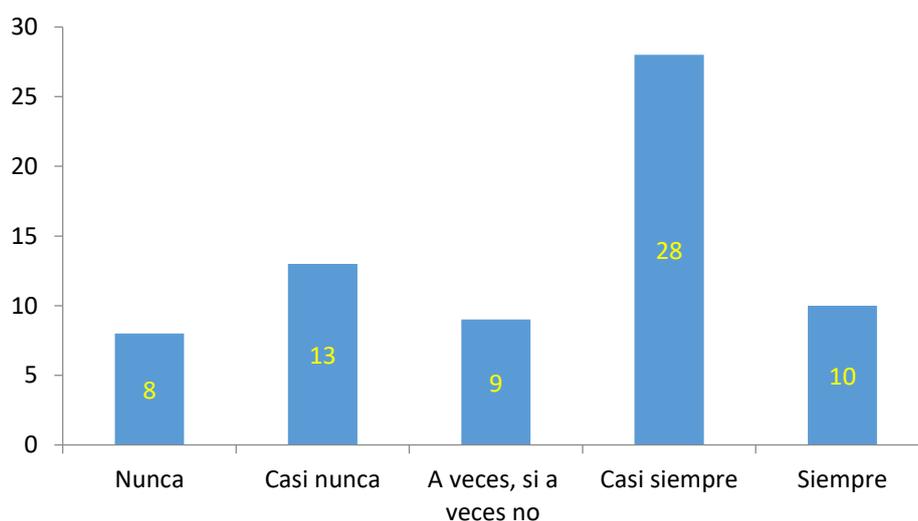


Figura 11. La empresa informa sobre las áreas de las cuales usted depende.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 41.2% considera que casi siempre sabe cuáles son las áreas de las cuales es dependiente, mientras el 11.8% opina lo contrario.

En la figura se observa que 38 encuestados tienen conocimientos sólidos sobre las áreas de las cuales son dependientes debido a la información brindada por la empresa, mientras que el resto considera que nunca o casi nunca lo tiene.

Tabla 17
La empresa evalúa el cumplimiento de las metas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	11,8	11,8
Casi nunca	8	11,8	23,5
A veces sí, a veces no	10	14,7	38,2
Casi siempre	19	27,9	66,2
Siempre	23	33,8	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 12: La empresa evalúa el cumplimiento de las metas

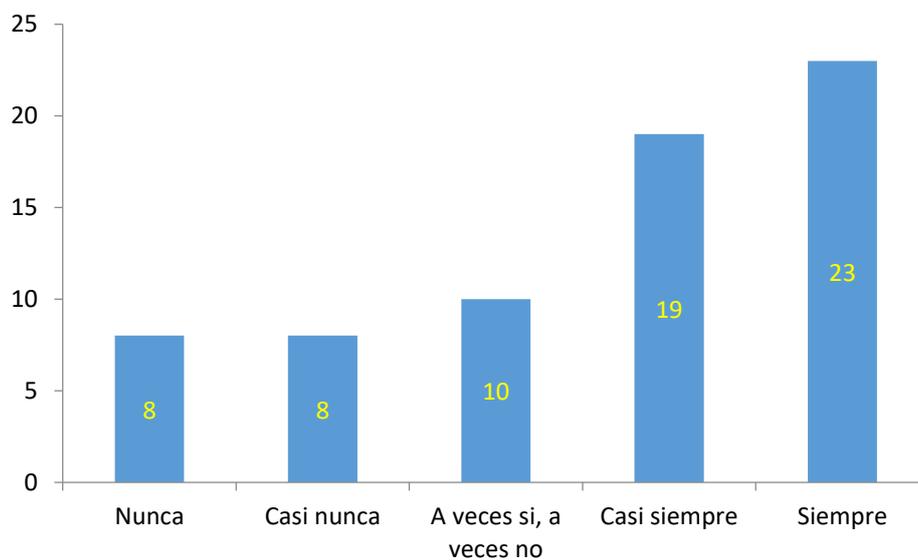


Figura 12. La empresa evalúa el cumplimiento de las metas.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 33.8% de los encuestados opina que siempre la empresa evalúa el cumplimiento de metas, mientras el 11.8% considera que nunca lo hace.

En la figura se observa que 42 de los encuestados opinan que sí se evalúa el cumplimiento de metas, mientras 16 trabajadores opinan lo contrario. Por otro lado, 10 trabajadores prefieren no opinar al respecto.

Tabla 18

La empresa incentiva el desarrollo de actitudes que beneficien al área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	18	26,5	29,4
A veces sí, a veces no	7	10,3	39,7
Casi siempre	33	48,5	88,2
Siempre	8	11,8	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 13: La empresa incentiva el desarrollo de actitudes que beneficien al área

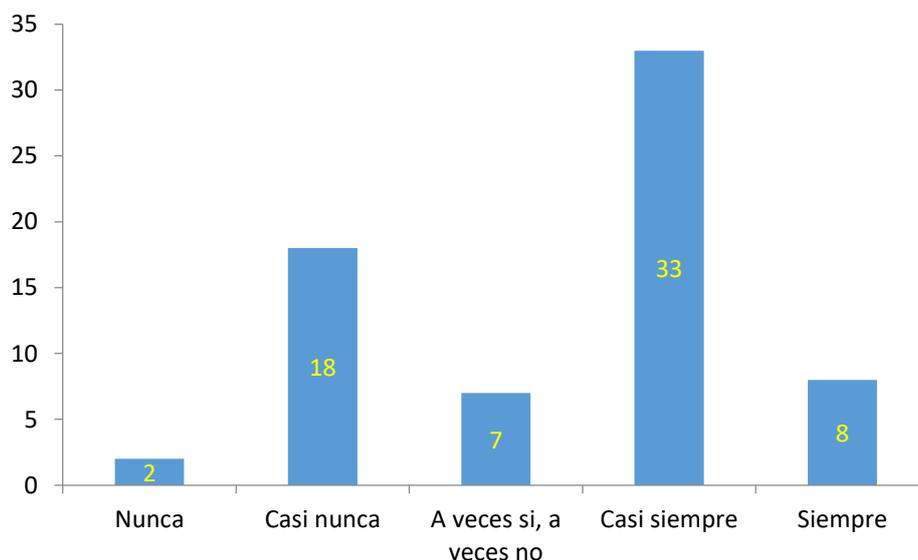


Figura 13. La empresa incentiva el desarrollo de actitudes que beneficien al área.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 60.3% de los trabajadores considera que la empresa incentiva el desarrollo de actitudes que beneficien al área, mientras el 29.4% considera que esto no se realiza en la organización.

En la figura se observa que 41 de 68 encuestados opinan que sí se incentiva el desarrollo de actitudes por parte de la empresa.

Tabla 19

La empresa hace seguimiento a sus aportes para con la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	8,8	8,8
Casi nunca	14	20,6	29,4
A veces sí, a veces no	19	27,9	57,4
Casi siempre	28	41,2	98,5
Siempre	1	1,5	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 14: La empresa hace seguimiento a sus aportes para con la organización

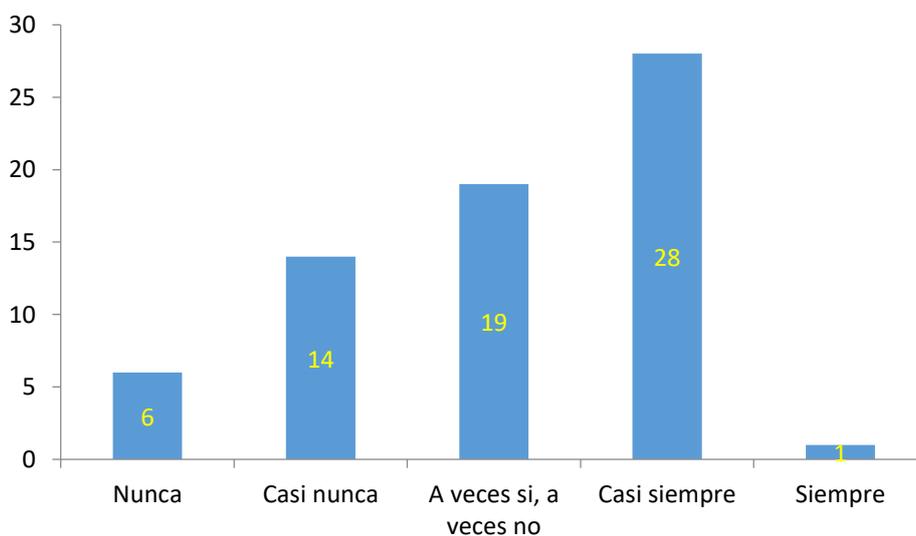


Figura 14. La empresa hace seguimiento a sus aportes para con la organización.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 42.7% considera que la empresa hace seguimiento a los aportes que ellos realizan a la organización.

En la figura se observa que 29 de 68 encuestados opinan que la empresa hace seguimiento de sus aportes para con la organización, mientras que 20 de los encuestados afirman que no se hace seguimiento a los aportes de los colaboradores.

Dimensión 3: Recompensa a personas

Tabla 20

La empresa establece objetivos organizacionales basados en las necesidades vigentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	7,4	7,4
Casi nunca	10	14,7	22,1
A veces sí, a veces no	9	13,2	35,3
Casi siempre	25	36,8	72,1
Siempre	19	27,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 15: La empresa establece objetivos organizacionales basados en las necesidades vigentes

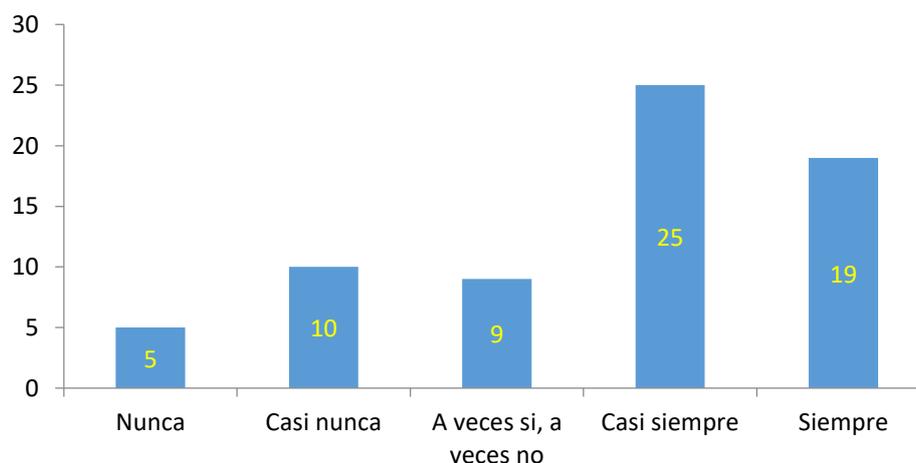


Figura 15. La empresa establece objetivos organizacionales basados en las necesidades vigentes.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, el 54.7% de los encuestados considera que la empresa establece objetivos organizacionales basados en las necesidades vigentes, mientras el 22.1% difiere en dicha afirmación.

En la figura se observa que 44 de 68 encuestados concuerdan que la empresa sí establece objetivos basadas en las necesidades vigentes.

Tabla 21

La empresa aplica una estructura de incentivos por cumplimiento de metas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	9	13,2	13,2
Casi nunca	7	10,3	23,5
A veces sí, a veces no	36	52,9	76,5
Casi siempre	13	19,1	95,6
Siempre	3	4,4	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 16: La empresa aplica una estructura de incentivos por cumplimiento de metas

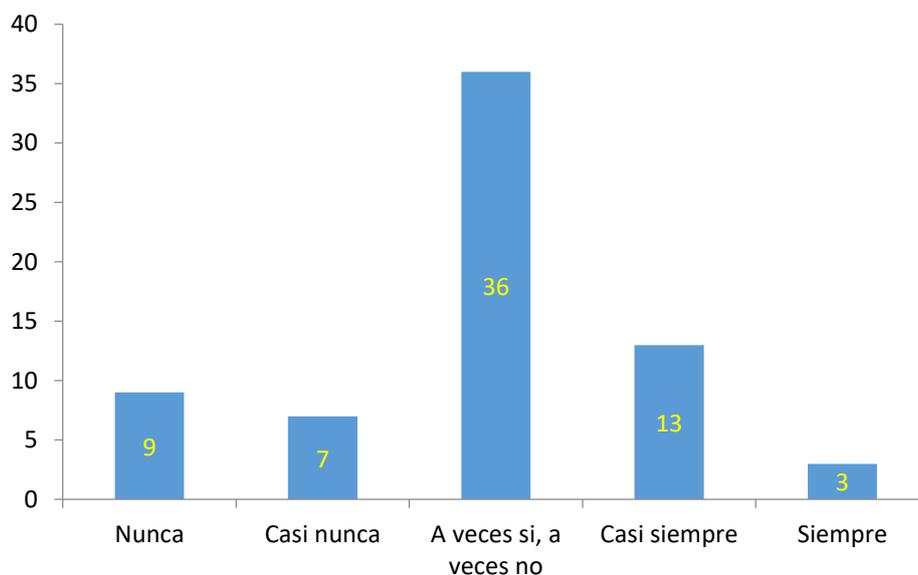


Figura 16. La empresa aplica una estructura de incentivos por cumplimiento de metas.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que solo el 23.5% de la población encuestada considerada que la empresa aplica una estructura de incentivos para cumplimiento de metas.

En la figura se observa que 36 de 68 encuestados consideran que la empresa no mantiene una regularidad en la aplicación de una estructura de incentivos por cumplimiento de metas.

Tabla 22

La remuneración se encuentra acorde a las funciones que se realiza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10	14,7	14,7
Casi nunca	20	29,4	44,1
A veces sí, a veces no	14	20,6	64,7
Casi siempre	21	30,9	95,6
Siempre	3	4,4	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 17: La remuneración se encuentra acorde a las funciones que se realiza

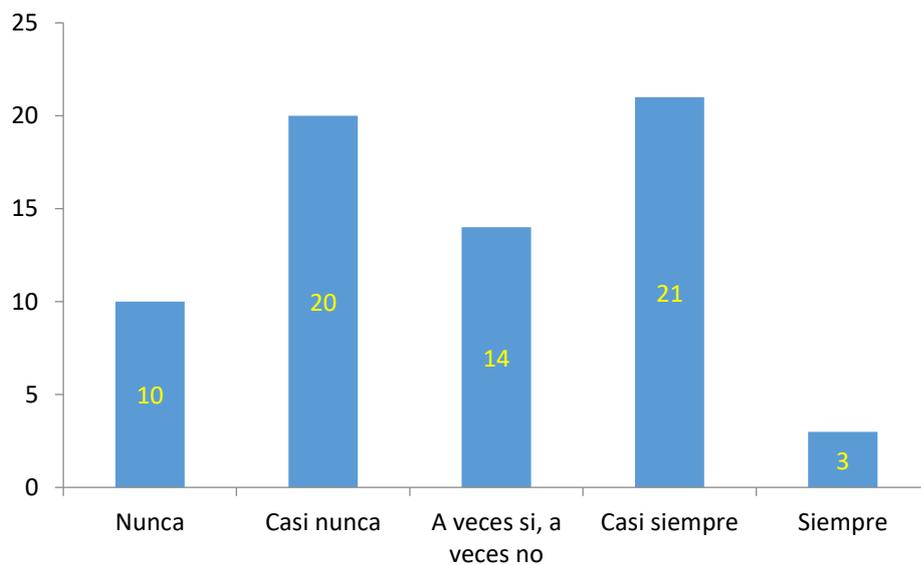


Figura 17. La remuneración se encuentra acorde a las funciones que se realiza.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 35.3% considera que la remuneración se encuentra acorde a las funciones que se realiza y el 34.1% opina lo contrario.

En la figura se observa que 30 de 68 encuestados consideran que la remuneración que tienen no se encuentra acorde a las funciones que realizan.

Tabla 23

La empresa aplica políticas de aumento salarial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	7,4	7,4
Casi nunca	38	55,9	63,2
A veces sí, a veces no	17	25,0	88,2
Casi siempre	7	10,3	98,5
Siempre	1	1,5	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 18: La empresa aplica políticas de aumento salarial

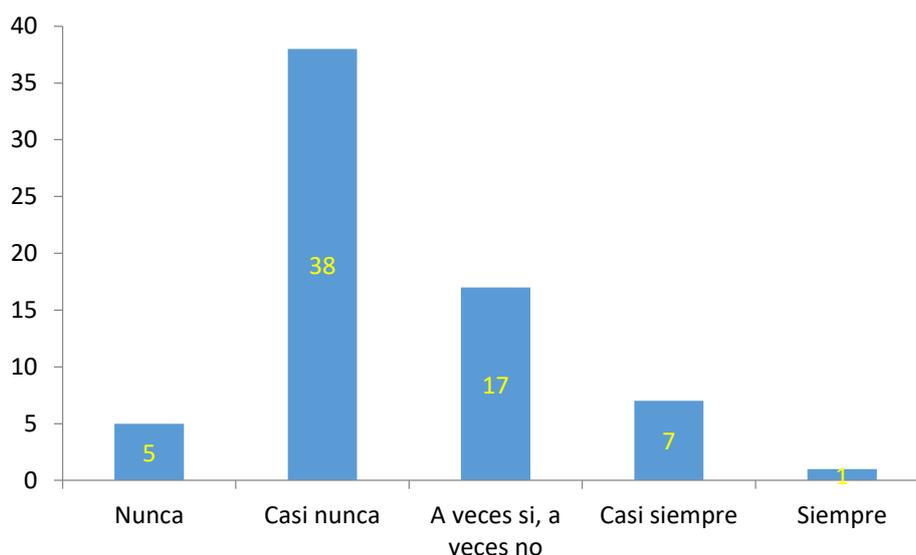


Figura 18. La empresa aplica políticas de aumento salarial.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 63.3% de la población encuestada considera que no se aplican políticas de aumento salarial versus un mínimo porcentaje de 11.8% que opina lo contrario.

En la figura se observa que solo 8 encuestados consideran que la empresa siempre aplica políticas de aumento salarial.

Tabla 24

La empresa se preocupa por brindar beneficios corporativos basados en necesidades vigentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	14	20,6	20,6
Casi nunca	10	14,7	35,3
A veces sí, a veces no	33	48,5	83,8
Casi siempre	6	8,8	92,6
Siempre	5	7,4	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

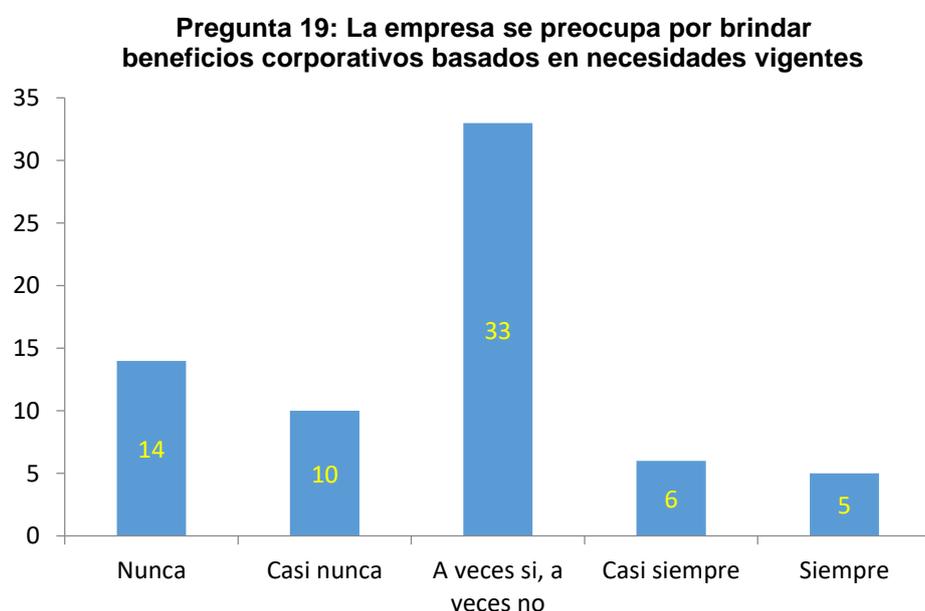


Figura 19. La empresa se preocupa por brindar beneficios corporativos basados en necesidades vigentes.

Fuente: Elaboración propia

En el tabla se observa que un 35.3% de los trabajadores considera que la empresa no se preocupa por brindar beneficios corporativos.

En la figura se observa que 24 de 68 de los encuestados consideran que no se brindan beneficios corporativos a los trabajadores. Por otro lado, existe un porcentaje considerable de estos que tienen una opinión neutral sobre el tema de beneficios corporativos.

Dimensión 4: Desarrollo de personas

Tabla 25

Existen requerimientos latentes de capacitación en el área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	11,8	11,8
Casi nunca	15	22,1	33,8
A veces sí, a veces no	27	39,7	73,5
Casi siempre	14	20,6	94,1
Siempre	4	5,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 20: Existen requerimientos latentes de capacitación en el área

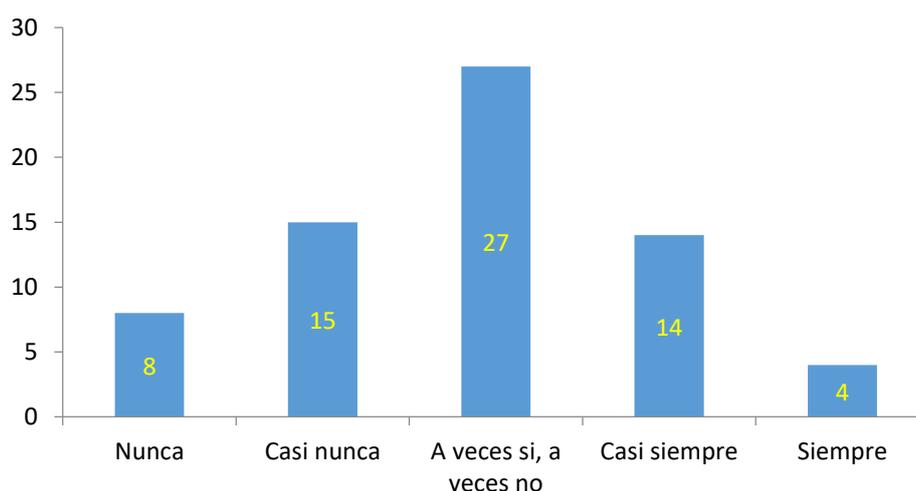


Figura 20. Existen requerimientos latentes de capacitación en el área.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 33.9% de los encuestados considera que no existen requerimientos latentes de capacitación en el área, contra un 26.4% que opina que sí existen requerimientos. Un 39.7% considera que en ocasiones sí existen requerimientos y en otras ocasiones no.

En la figura se observa que hay que en la mayoría de los trabajadores existe una opinión neutral sobre sí existen requerimientos latentes de capacitación; es decir, prefieren no opinar sobre el tema.

Tabla 26

Los planes de capacitación se acoplan a lo que el área necesita.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	11	16,2	16,2
Casi nunca	14	20,6	36,8
A veces sí, a veces no	20	29,4	66,2
Casi siempre	12	17,6	83,8
Siempre	11	16,2	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 21: Los planes de capacitación se acoplan a lo que el área necesita.

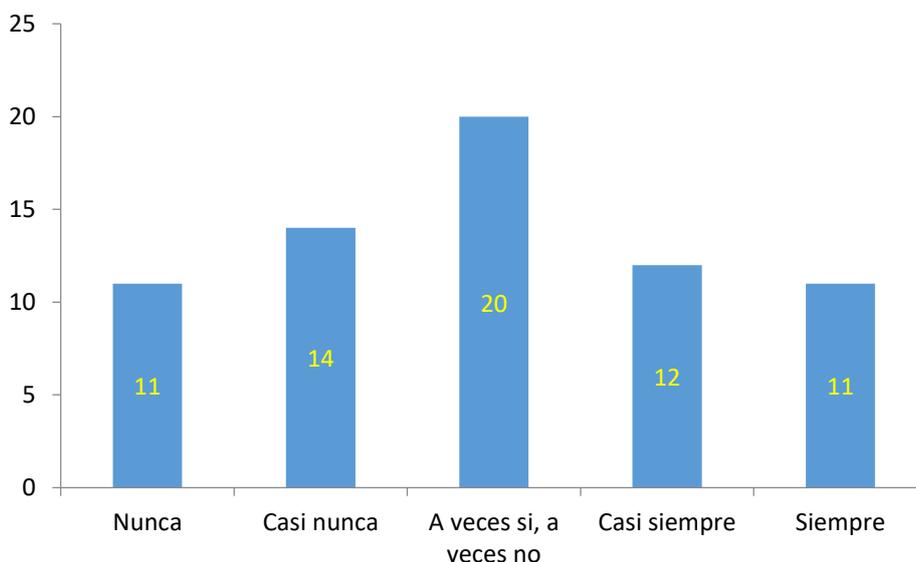


Figura 21. Los planes de capacitación se acoplan a lo que el área necesita.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 33.8% opina que los planes de capacitación se acoplan a lo que el área necesita y el 16.2% difiere esta afirmación.

En la figura se observa que sólo 23 de 68 encuestados consideran que los planes de capacitación se acoplan a lo que el área necesita., mientras que 20 del total de trabajadores prefiere no opinar.

Tabla 27
La empresa realiza seguimiento post capacitación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10	14,7	14,7
Casi nunca	23	33,8	48,5
A veces sí, a veces no	14	20,6	69,1
Casi siempre	11	16,2	85,3
Siempre	10	14,7	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

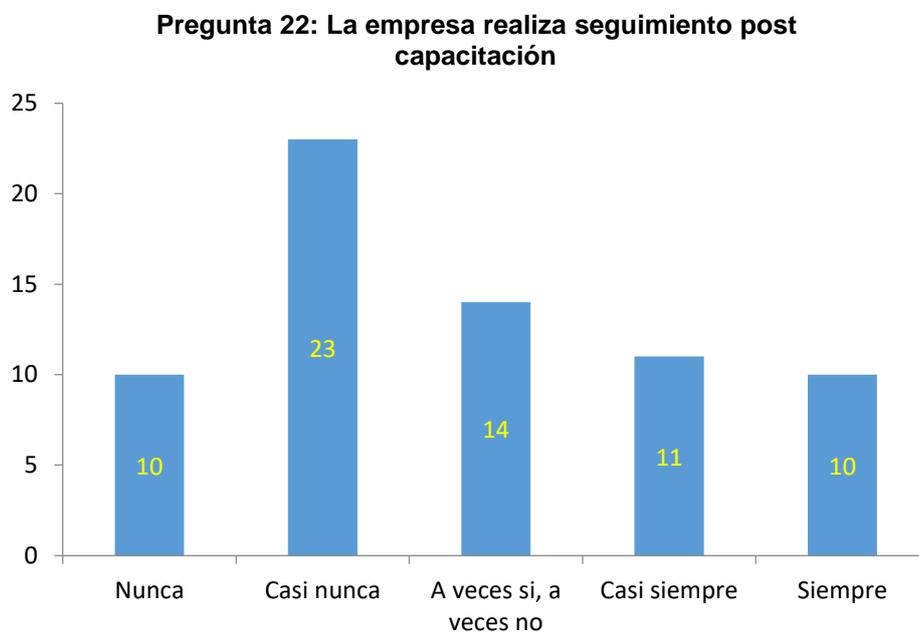


Figura 22. La empresa realiza seguimiento post capacitación.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 48.5% considera que la empresa no realiza seguimiento post capacitación, mientras un 30.9% opina que sí se realiza un seguimiento.

En la figura se observa que sólo 23 de 68 encuestados consideran que la empresa casi nunca realiza seguimiento post capacitación, mientras que 10 de todos los encuestados opina que nunca se realiza.

Tabla 28
Existen posibilidades de línea de carrera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	8,8	8,8
Casi nunca	21	30,9	39,7
A veces sí, a veces no	21	30,9	70,6
Casi siempre	6	8,8	79,4
Siempre	14	20,6	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

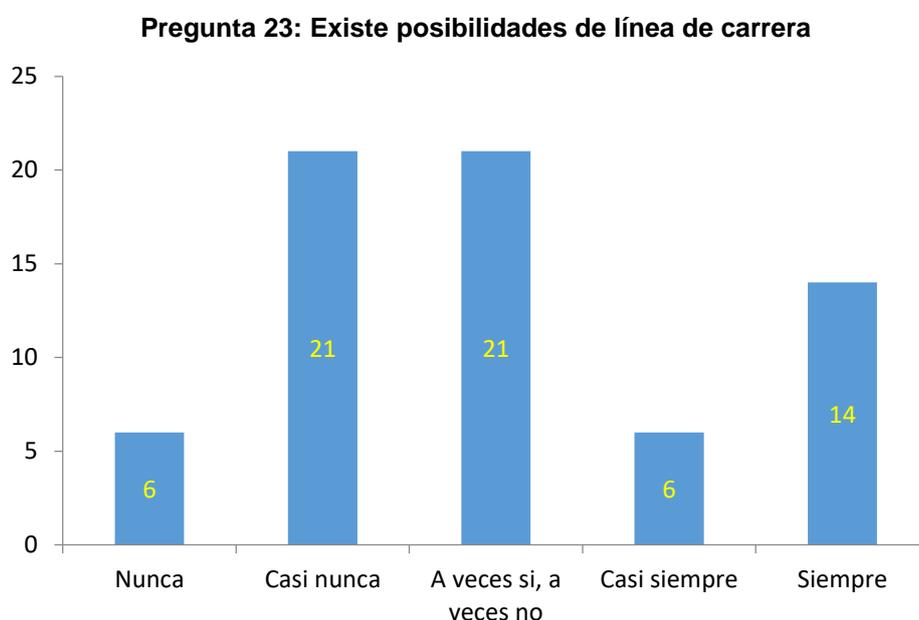


Figura 23. Existen posibilidades de línea de carrera.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 39.7% considera que en la empresa existe muy poca o nula posibilidad de línea de carrera, mientras que el 20.6% opina que sí la hay.

En la figura se observa que sólo 27 de 68 encuestados concuerdan que no existen posibilidades de línea de carrera, mientras 21 del total de trabajadores prefiere no opinar.

Tabla 29

El crecimiento profesional está acorde a las necesidades actuales de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,9	5,9
Casi nunca	26	38,2	44,1
A veces sí, a veces no	12	17,6	61,8
Casi siempre	12	17,6	79,4
Siempre	14	20,6	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 24: El crecimiento profesional está acorde a las necesidades actuales de la empresa

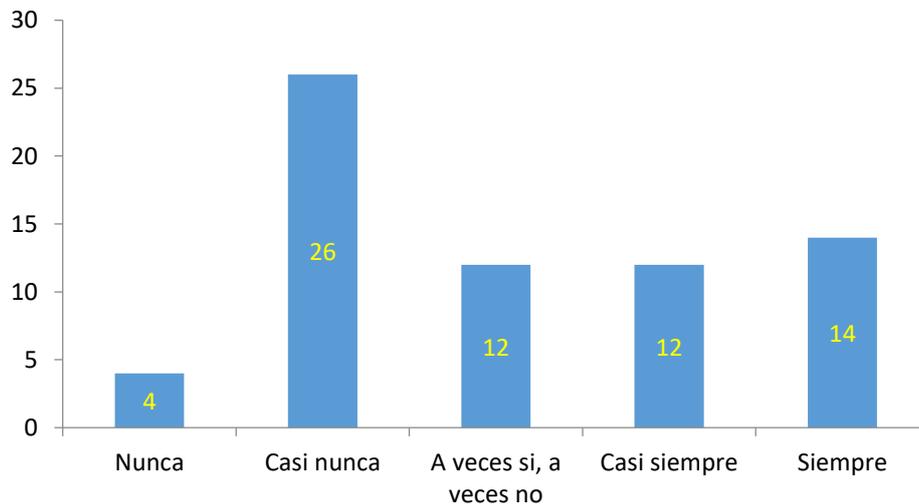


Figura 24. El crecimiento profesional está acorde a las necesidades actuales de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 38.2% considera que el crecimiento profesional no se encuentra acorde a las necesidades actuales de la empresa, mientras el 20.6% opina que sí lo está.

En la figura se observa que sólo 30 de 68 encuestados concuerdan que el crecimiento profesional no está acorde a las necesidades actuales de la empresa.

Dimensión 5: Mantenimiento de personas

Tabla 30
Existe buena iluminación en el área de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	24	35,3	38,2
A veces sí, a veces no	7	10,3	48,5
Casi siempre	16	23,5	72,1
Siempre	19	27,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

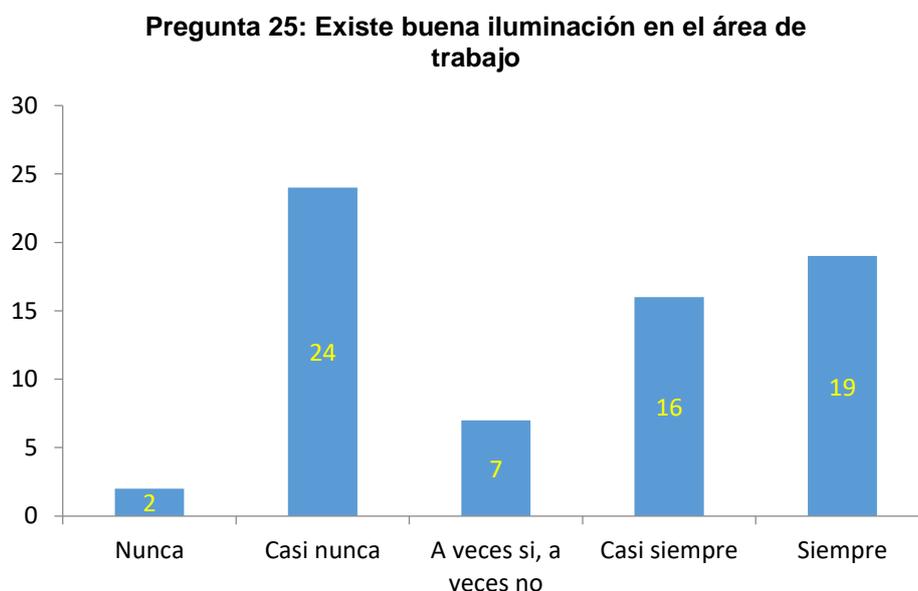


Figura 25. Existe buena iluminación en el área de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 38.2% de los encuestados considera que no hay una buena iluminación en el área de trabajo, mientras que el 51.4% opina que sí la hay.

En la figura se observa que sólo 35 de 68 encuestados concuerdan que en el área de trabajo existe buena iluminación, mientras 26 trabajadores opinan lo contrario.

Tabla 31

El mobiliario es el adecuado para cumplir con sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	7,4	7,4
Casi nunca	23	33,8	41,2
A veces sí, a veces no	8	11,8	52,9
Casi siempre	20	29,4	82,4
Siempre	12	17,6	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

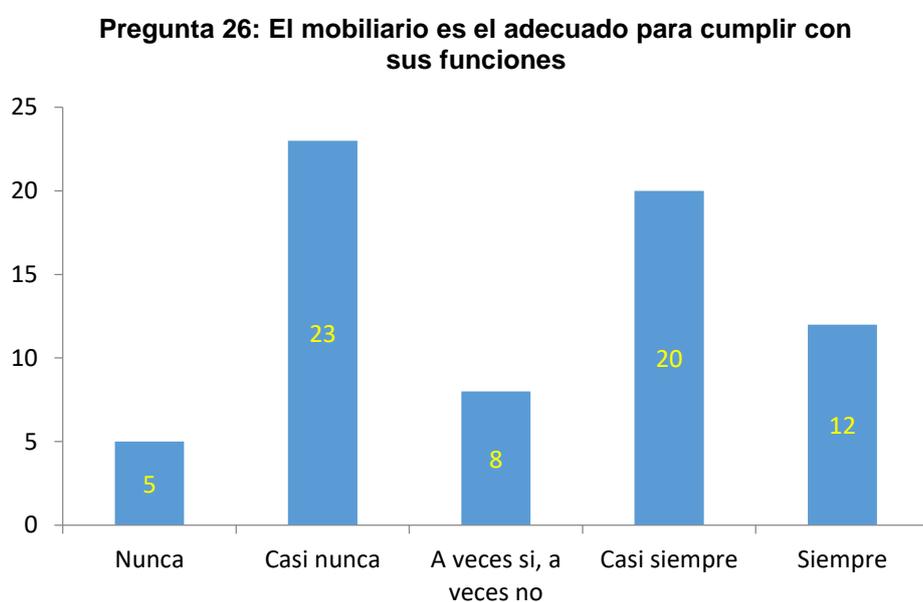


Figura 26. El mobiliario es el adecuado para cumplir con sus funciones

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla se observa que el 41.4% de trabajadores considera que el mobiliario no es el adecuado para cumplir con sus funciones, mientras que el 47% opina lo contrario.

En la figura se observa que sólo 23 de 68 encuestados concuerdan que en el área de trabajo el mobiliario no es el adecuado para realizar las funciones, mientras que 23 del total de los trabajadores opina que casi nunca el mobiliario es el óptimo.

Tabla 32

Se realizan programaciones médicas preventivas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,9	5,9
Casi nunca	28	41,2	47,1
A veces sí, a veces no	8	11,8	58,8
Casi siempre	21	30,9	89,7
Siempre	7	10,3	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

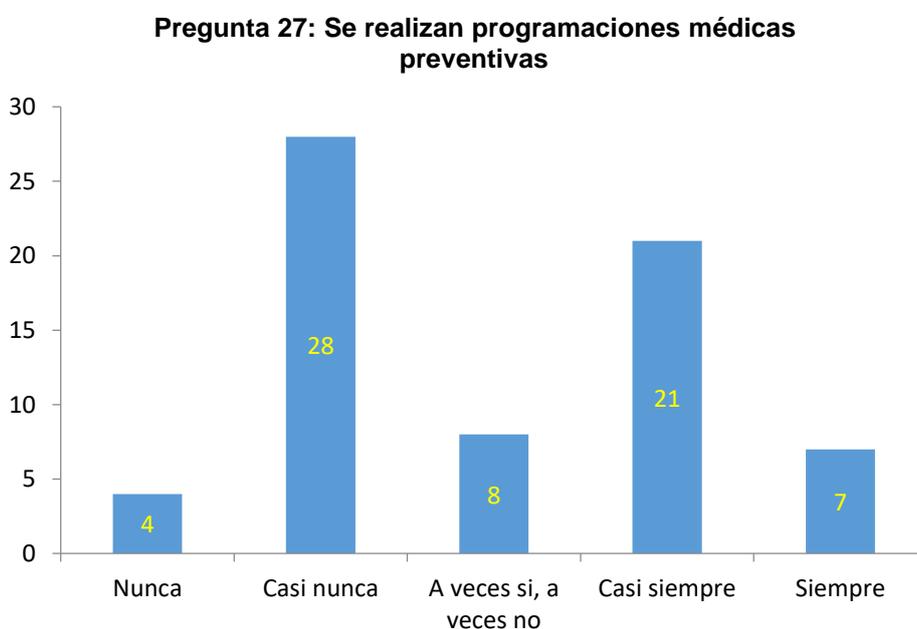


Figura 27. Se realizan programaciones médicas preventivas.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 47.1% de la población opina que no se realizan programaciones médicas preventivas, mientras un 41.2% que considera lo contrario.

En la figura se observa que sólo 32 de 68 encuestados concuerdan que la empresa realiza programaciones medicas preventivas, mientras que 28 del total de encuestados opinan que no se realiza.

Tabla 33

La empresa lo incentiva a realizarse chequeos médicos continuos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	7,4	7,4
Casi nunca	25	36,8	44,1
A veces si , a veces no	15	22,1	66,2
Casi siempre	17	25,0	91,2
Siempre	6	8,8	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

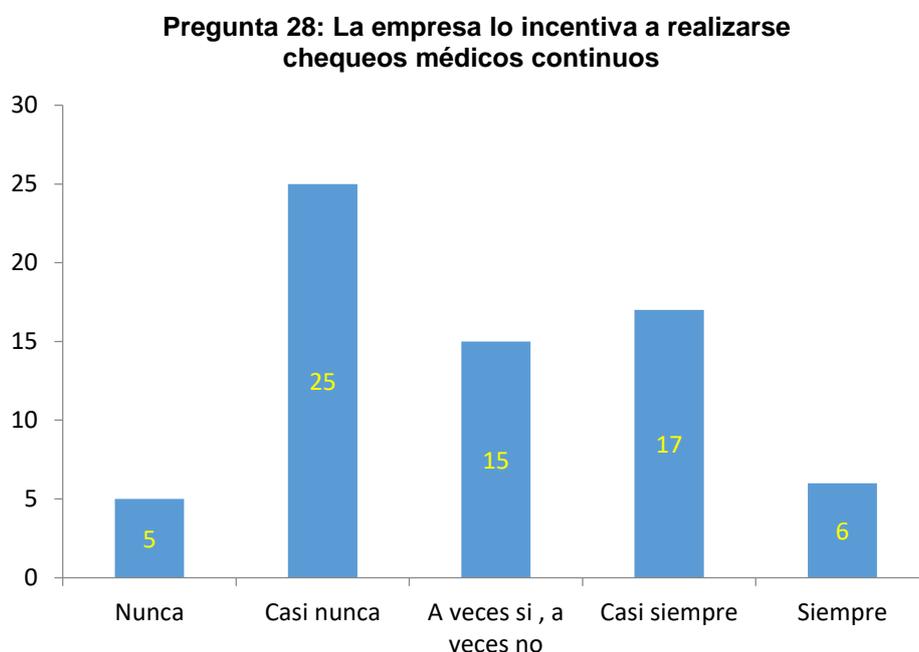


Figura 28. La empresa lo incentiva a realizarse chequeos médicos continuos.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 44.2 % de los encuestados considera que la empresa no incentiva a los trabajadores a realizarse chequeos médicos continuos, mientras un 33.8% opina lo contrario.

En la figura se observa que sólo 30 de los encuestados concuerda que la empresa sí incentiva a realizar chequeos médicos continuos.

Tabla 34

Siente que su rutina laboral cumple sus expectativas personales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	11,8	11,8
Casi nunca	20	29,4	41,2
A veces sí, a veces no	21	30,9	72,1
Casi siempre	15	22,1	94,1
Siempre	4	5,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

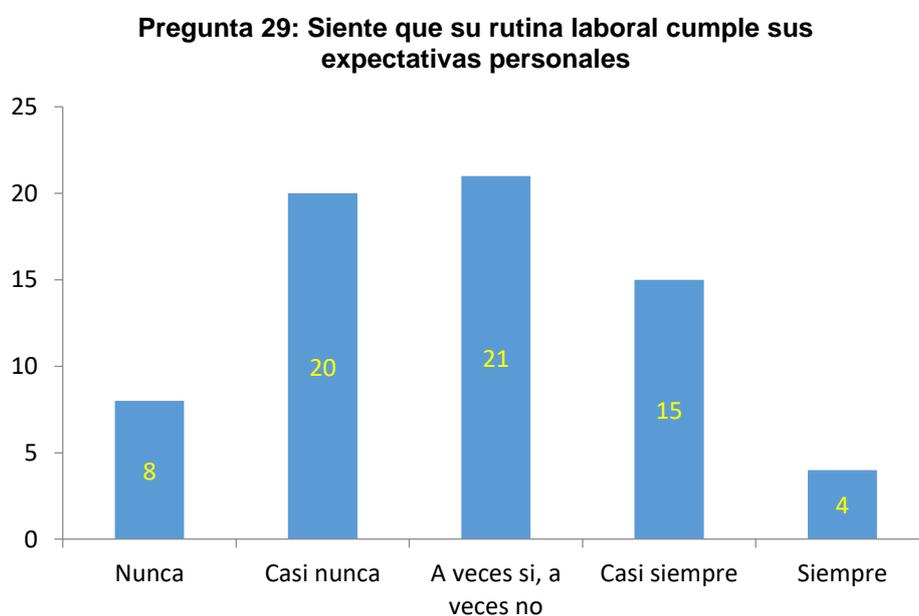


Figura 29. Siente que su rutina laboral cumple sus expectativas personales.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que un 30.9 % mantiene una opinión neutra sobre si la rutina laboral cumple con sus expectativas personales, mientras solo un 28 % opino que sí cumple y un 31.2% opina que no lo hace.

En la figura se observa que sólo 19 de los encuestados concuerda en que la rutina laboral cumple con sus expectativas personales.

Tabla 35
Se siente satisfecho en su puesto de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	10,3	10,3
Casi nunca	20	29,4	39,7
A veces sí, a veces no	17	25,0	64,7
Casi siempre	18	26,5	91,2
Siempre	6	8,8	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

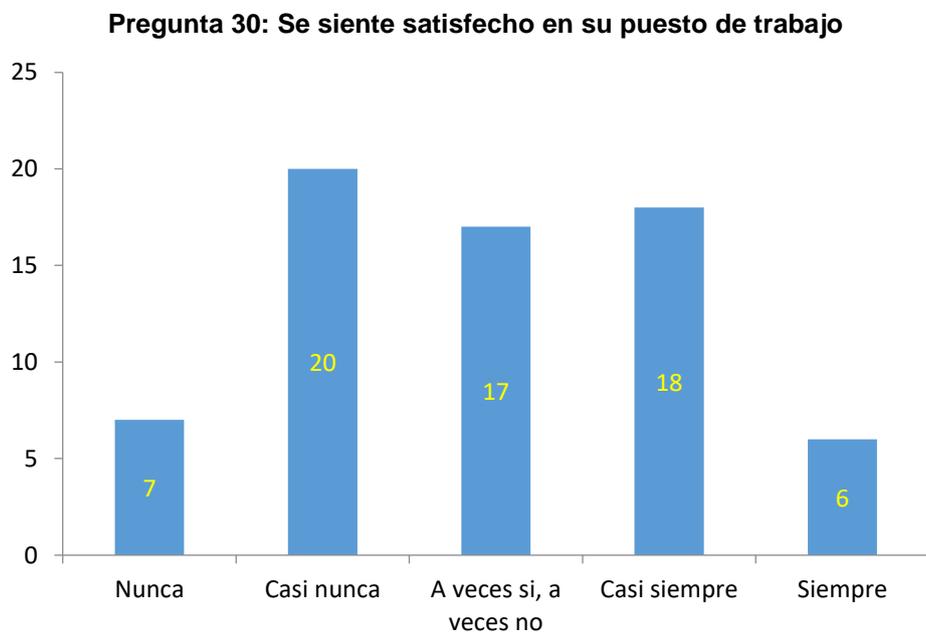


Figura 30. Se siente satisfecho en su puesto de trabajo

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que un 35.3 % de la población encuestada no se encuentra satisfecha en su puesto de trabajo, mientras un 25% mantiene una posición neutral ante este cuestionamiento.

En la figura se observa que sólo 24 de 68 encuestados se encuentran satisfechos con su puesto de trabajo, mientras que 27 del total se encuentra disconforme en su puesto actual.

Tabla 36

Existe una política de prevención de accidentes la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,9	5,9
Casi nunca	24	35,3	41,2
A veces sí, a veces no	9	13,2	54,4
Casi siempre	23	33,8	88,2
Siempre	8	11,8	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

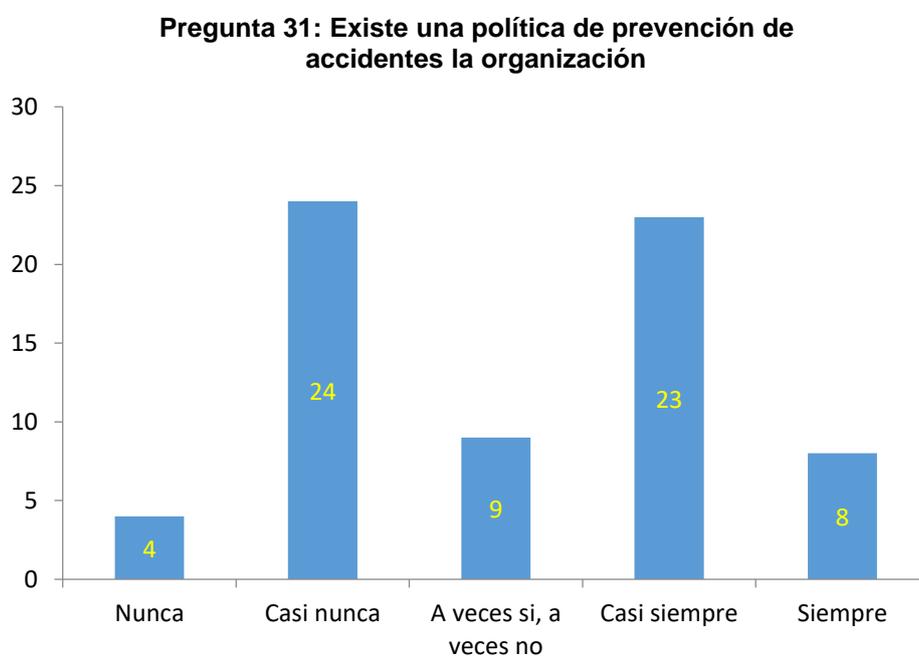


Figura 31. Existe una política de prevención de accidentes la organización.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 41.2% de los encuestados opina que no existe una política de prevención de accidentes en la organización, mientras un 45.6% difiere y afirma que sí la hay.

En la figura se observa que sólo 31 de los encuestados concuerda que la sí empresa posee una política de prevención de accidentes.

Tabla 37

Se le informa sobre las medidas preventivas del área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,9	5,9
Casi nunca	21	30,9	36,8
A veces sí, a veces no	13	19,1	55,9
Casi siempre	18	26,5	82,4
Siempre	12	17,6	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 32: Se le informa sobre las medidas preventivas del área

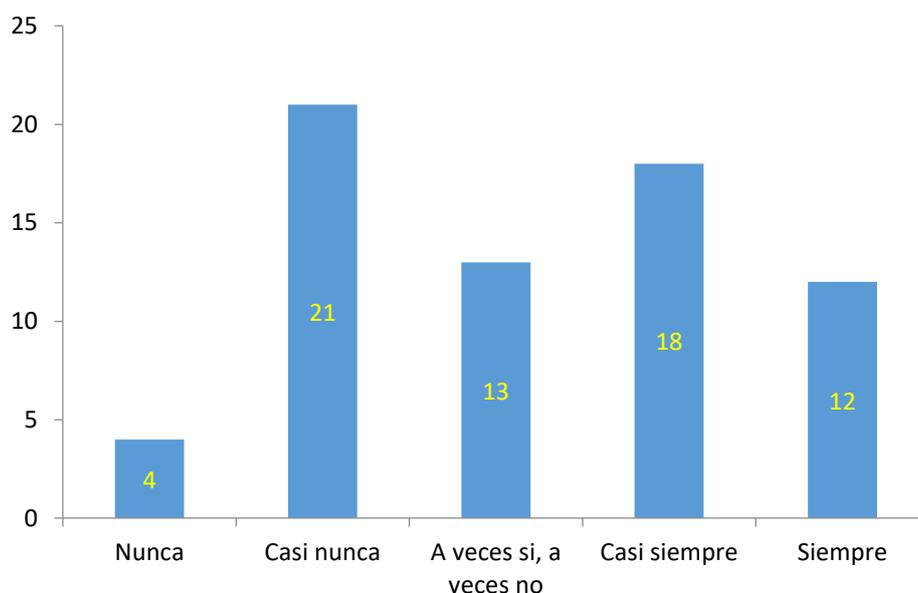


Figura 32. Se le informa sobre las medidas preventivas del área.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 36.8% considera la empresa no informa sobre las medidas preventivas del área, mientras un 44.1% opina que sí hay una información preventiva por parte de la empresa.

En la figura se observa que 30 de 68 encuestados consideran que sí se informa sobre medidas preventivas en el área, mientras, 25 del total de trabajadores considera que no están informados sobre la misma.

Tabla 38

El trabajador tiene conocimiento de los riesgos laborales de su área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	12	17,6	20,6
A veces sí, a veces no	11	16,2	36,8
Casi siempre	22	32,4	69,1
Siempre	21	30,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 33: El trabajador tiene conocimiento de los riesgos laborales de su área

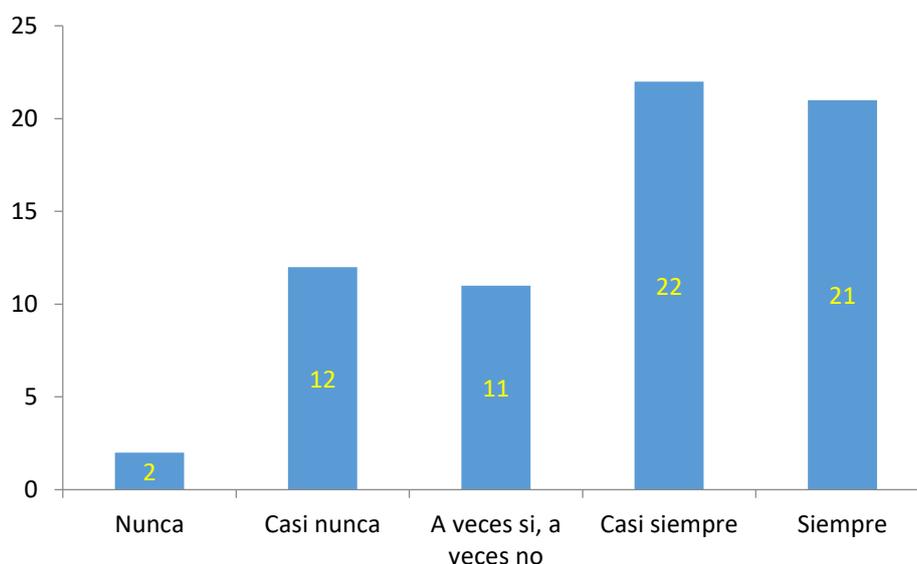


Figura 33. El trabajador tiene conocimiento de los riesgos laborales de su área.

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro se observa que el 63.3% conoce los riesgos laborales de su área, mientras un 20.5% lo desconoce.

En la figura se observa que más de la mitad de los encuestados tiene conocimiento de los riesgos laborales que se encuentran en su área de trabajo. Por otro lado, solo 12 del total los desconoce.

Dimensión 6: Supervisión de personas

Tabla 39

Se registra la información personal del trabajador.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,4	4,4
Casi nunca	14	20,6	25,0
A veces sí, a veces no	15	22,1	47,1
Casi siempre	19	27,9	75,0
Siempre	17	25,0	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 34: Se registra la información personal del trabajador

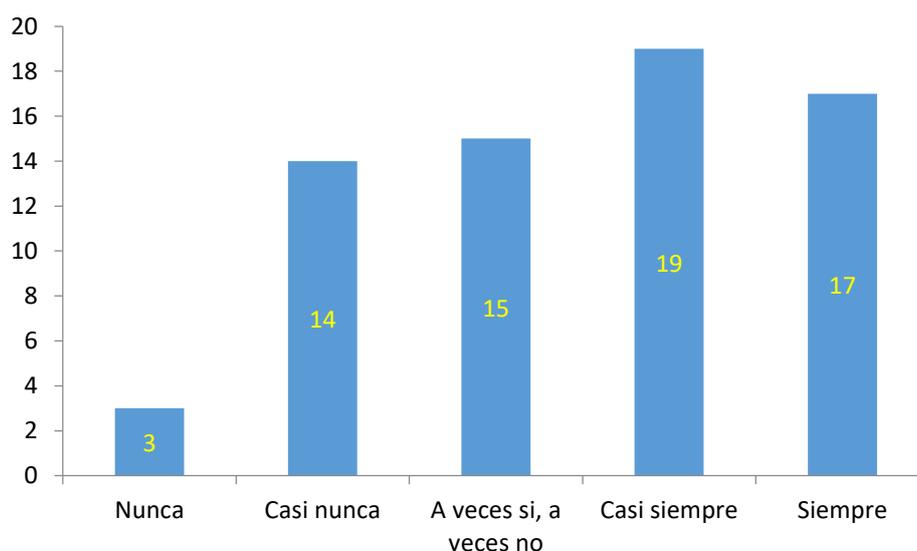


Figura 34. Se registra la información personal del trabajador.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 52.9% de la población encuestada concuerda en que se registra su información personal mientras un 25% opina que no se realiza esta actividad.

En la figura se observa que 36 de 68 encuestados consideran que se registra su información personal.

Tabla 40
La información del personal se actualiza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,4	4,4
Casi nunca	9	13,2	17,6
A veces sí, a veces no	26	38,2	55,9
Casi siempre	23	33,8	89,7
Siempre	7	10,3	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

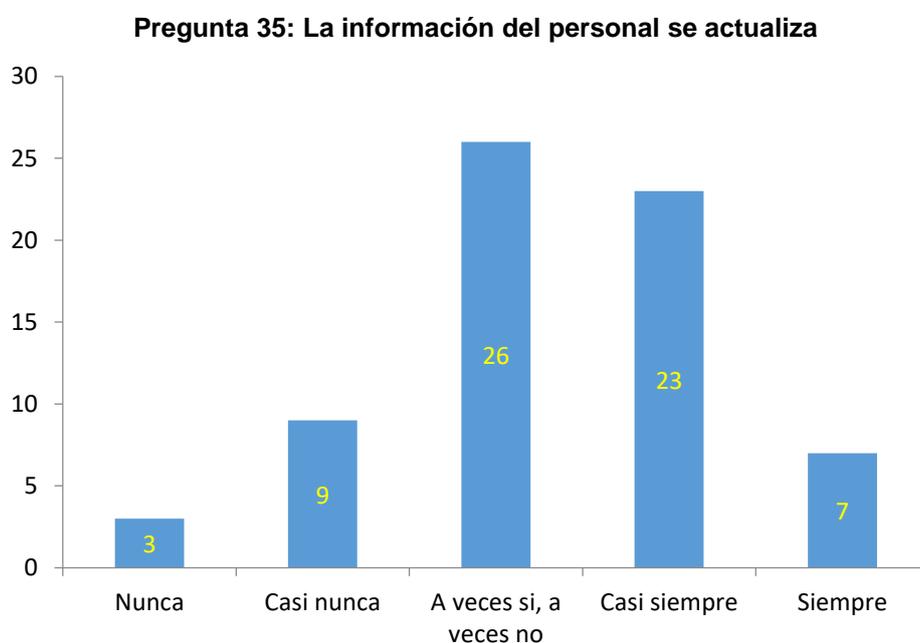


Figura 35. La información del personal se actualiza.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 38.2% prefiere mantener una opinión neutral sobre si la información se actualiza o no. Un 43.8% opina que esta actividad sí se realiza.

En la figura se observa que 26 de los encuestados considera que la actualización de la información es una actividad poco homogénea. Por otro lado, 30 del total de los encuestados opina que siempre la información se actualiza.

Tabla 41

Los resultados obtenidos brindan un apoyo para la toma de decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,9	5,9
Casi nunca	13	19,1	25,0
A veces sí, a veces no	13	19,1	44,1
Casi siempre	22	32,4	76,5
Siempre	16	23,5	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 36: Los resultados obtenidos brindan un apoyo para la toma de decisiones

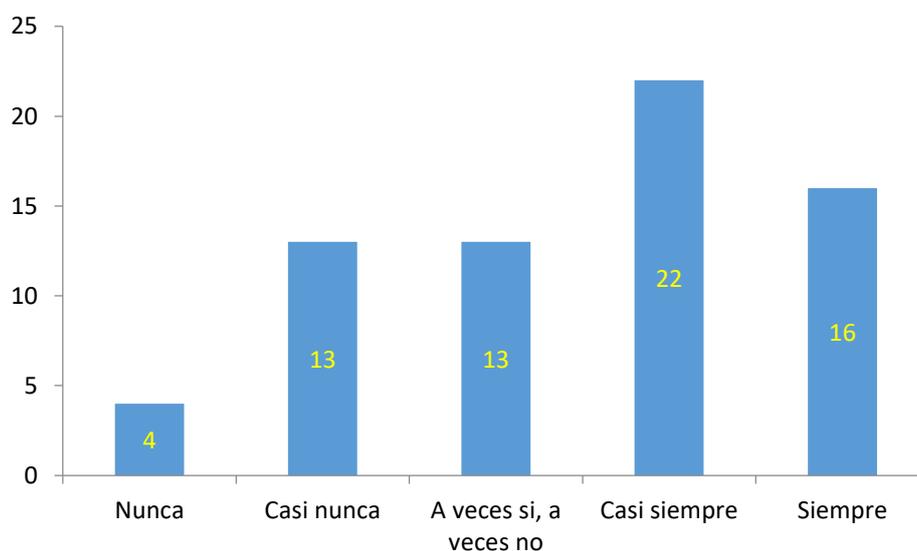


Figura 36. Los resultados obtenidos brindan un apoyo para la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 55.9% opina que los resultados obtenidos sí brindan un apoyo para la toma de decisiones, mientras que el 5.9% opina que nunca lo hace.

En la figura se observa que 38 de 68 encuestados consideran que los resultados obtenidos aportan a la toma de decisiones.

Tabla 42

Se aplican planes de acción basado en la información obtenida de los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	7	10,3	13,2
A veces sí, a veces no	23	33,8	47,0
Casi siempre	28	41,2	88,2
Siempre	8	11,8	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 37: Se aplican planes de acción basado en la información obtenida de los trabajadores

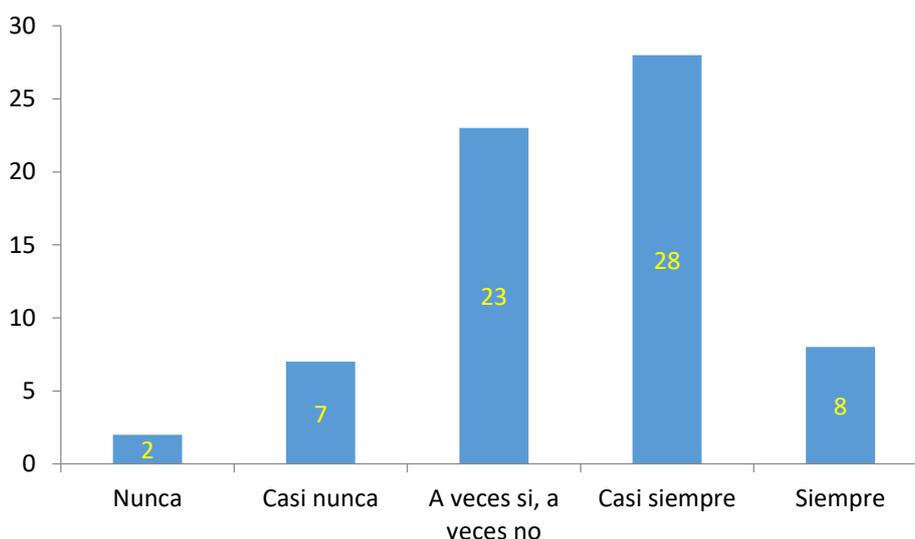


Figura 37. Se aplican planes de acción basado en la información obtenida de los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 53% de encuestados considera que casi siempre se aplican planes de acción basados en la información obtenida de los trabajadores, el 33.8% prefiere no opinar y el 2.9% opina que nunca se aplican.

En la figura se observa que 36 de los encuestados considera que sí se aplican planes de acción basadas en la información obtenida de los trabajadores.

4.1.2. Variable dependiente: Productividad

Para la variable dependiente se analizaron 25 preguntas, agrupadas en 3 dimensiones y 11 indicadores.

En la presente se muestran las tablas y figuras correspondientes a cada una de las preguntas donde se visualizan los resultados obtenidos y las interpretaciones por parte del autor.

Dimensión 1: Recurso humano

Tabla 43

La energía con la que realiza sus trabajos es la idónea.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,4	4,4
Casi nunca	18	26,5	30,9
A veces sí, a veces no	16	23,5	54,4
Casi siempre	20	29,4	83,8
Siempre	11	16,2	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 38: La energía con la que realiza sus trabajos es la idónea

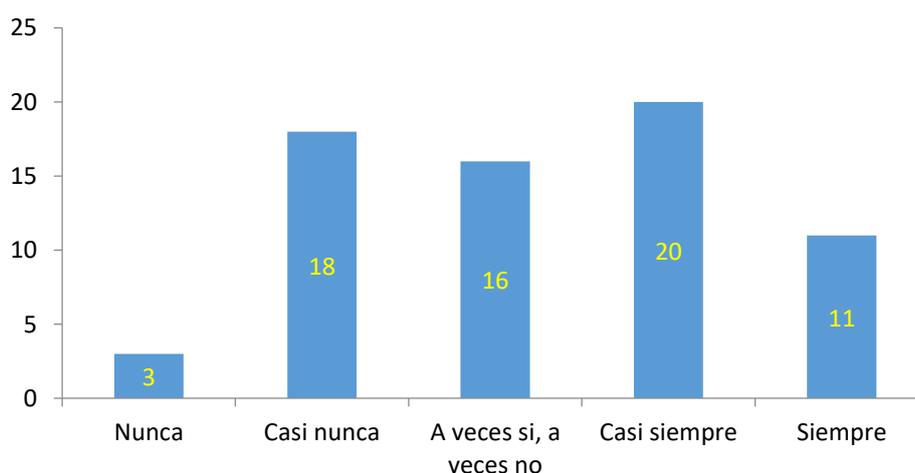


Figura 38. La energía con la que realiza sus trabajos es la idónea.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 45.6% afirma que la energía con la que realizan su trabajo es la idónea, mientras un 30.9% reconoce lo contrario.

En la figura se observa que menos de la mitad de los encuestados impone la energía idónea para la realización de sus funciones.

Tabla 44
Impone el esfuerzo correcto para la realización de sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	7,4	7,4
Casi nunca	20	29,4	36,8
A veces sí, a veces no	18	26,5	63,2
Casi siempre	15	22,1	85,3
Siempre	10	14,7	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

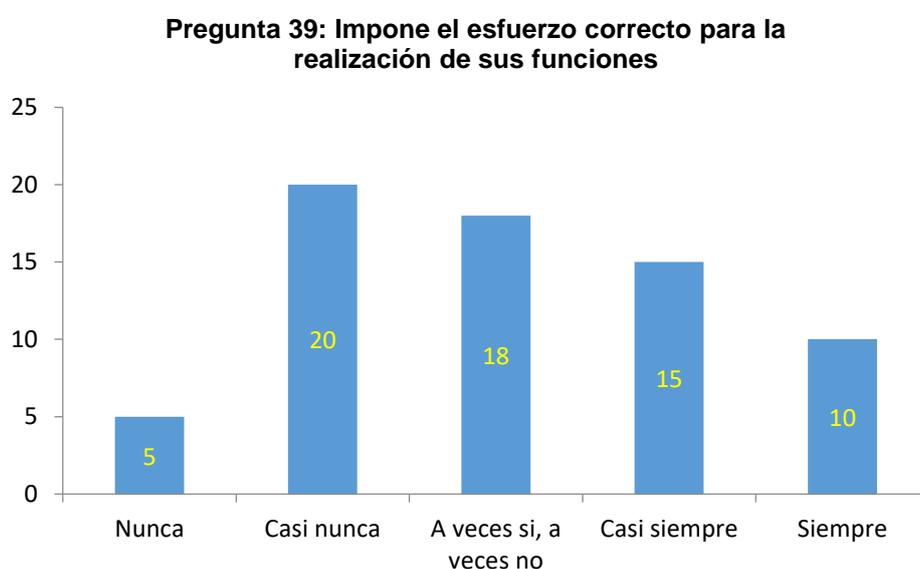


Figura 39. *Impone el esfuerzo correcto para la realización de sus funciones.*

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla se observa que el 36.8% de los trabajadores impone el esfuerzo correcto para la realización de sus funciones, mientras el 7.4% nunca lo hace.

En la figura se observa 25 de 68 encuestados imponen poco o nulo esfuerzo en la realización de sus funciones.

Tabla 45
Muestra una actitud idónea frente a las metas organizacionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,5	1,5
Casi nunca	22	32,4	33,8
A veces si, a veces no	20	29,4	63,2
Casi siempre	14	20,6	83,8
Siempre	11	16,2	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

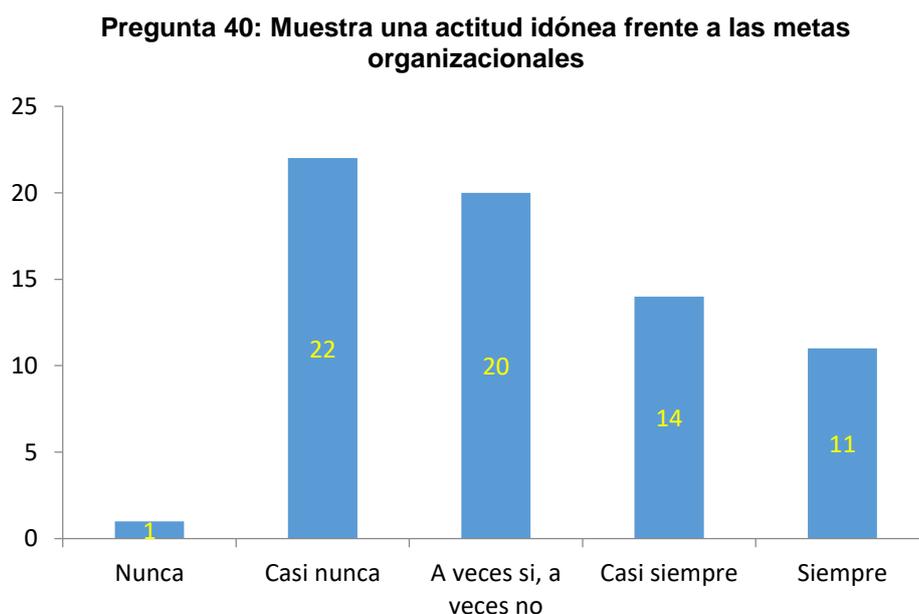


Figura 40. Muestra una actitud idónea frente a las metas organizacionales.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 36.8% de los encuestados considera que muestran una actitud idónea frente a las metas organizacionales, mientras un 39.5% no lo hace

En la figura se observa que un tercio de la población encuestada muestra una actitud neutral con respecto a las metas organizacionales.

Tabla 46
Posee aptitudes idóneas frente a las metas organizacionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	32	47,1	50,0
A veces sí, a veces no	3	4,4	54,4
Casi siempre	22	32,4	86,8
Siempre	9	13,2	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 41: Posee aptitudes idóneas frente a las metas organizacionales

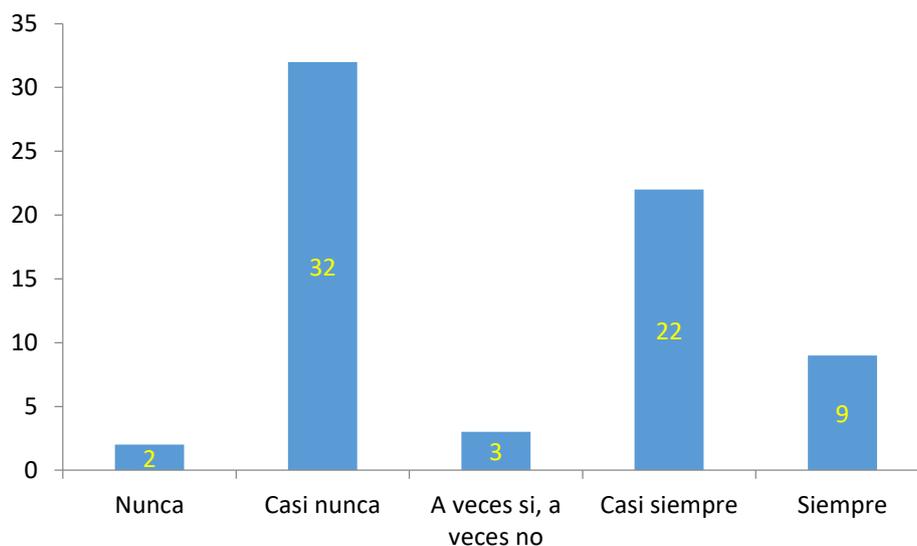


Figura 41. Posee aptitudes idóneas frente a las metas organizacionales.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 45.6% de los trabajadores afirma que poseen aptitudes idóneas frente a las metas organizacionales, mientras un 50% considera que no las tiene.

En la figura se observa que 32 de 68 encuestados consideran que no posee las aptitudes idóneas frente a las metas organizacionales.

Tabla 47
Se muestra cómodo en su ambiente de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	26	38,2	41,2
A veces sí, a veces no	4	5,9	47,1
Casi siempre	30	44,1	91,2
Siempre	6	8,8	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

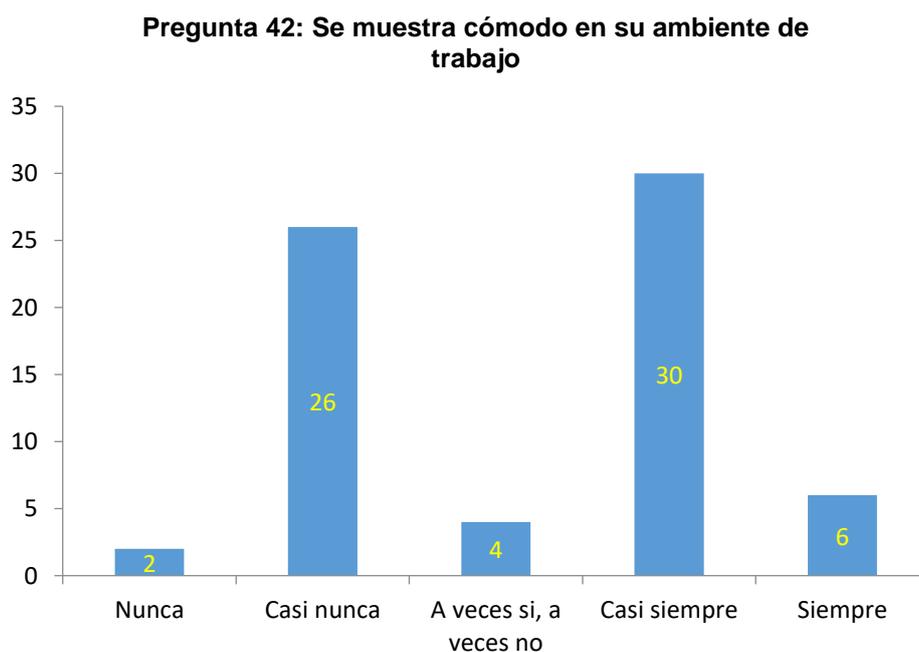


Figura 42. Se muestra cómodo en su ambiente de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 49.9% de los encuestados afirma que se muestra cómodo en su ambiente de trabajo.

En la figura se observa 36 de 68 encuestados muestran comodidad en su ambiente de trabajo.

Tabla 48

Tiene conocimientos sólidos de los procesos de la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	19	27,9	30,9
A veces sí, a veces no	7	10,3	41,2
Casi siempre	28	41,2	82,4
Siempre	12	17,6	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 43: Tiene conocimientos sólidos de los procesos de la organización

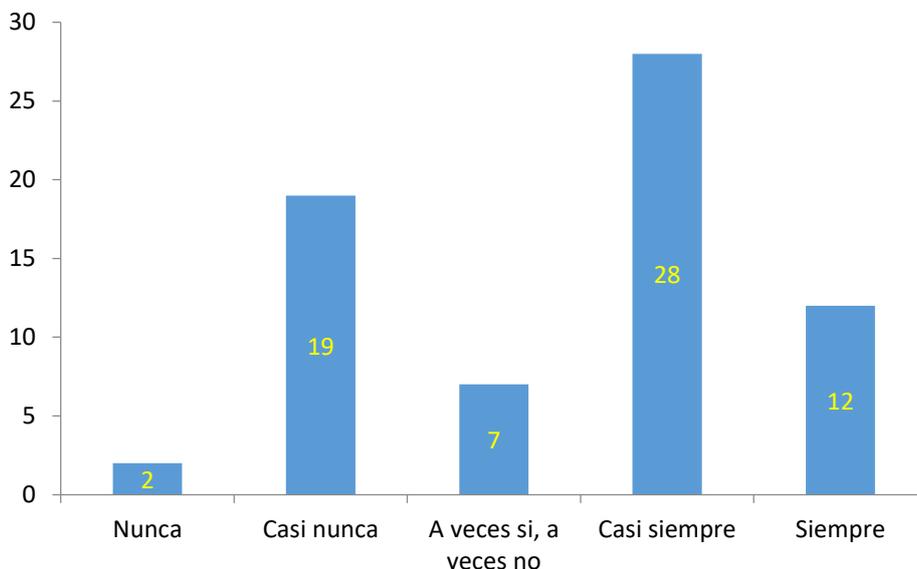


Figura 43. Tiene conocimientos sólidos de los procesos de la organización.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 58.8% de los trabajadores tiene conocimientos sólidos de los procesos de organización, mientras un 30.8% considera que no los tiene.

En la figura se observa que dos tercios de los encuestados muestran comodidad en su ambiente de trabajo.

Tabla 49

Muestra responsabilidad sobre los resultados de sus labores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,5	1,5
Casi nunca	19	27,9	29,4
A veces sí, a veces no	19	27,9	57,4
Casi siempre	19	27,9	85,3
Siempre	10	14,7	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

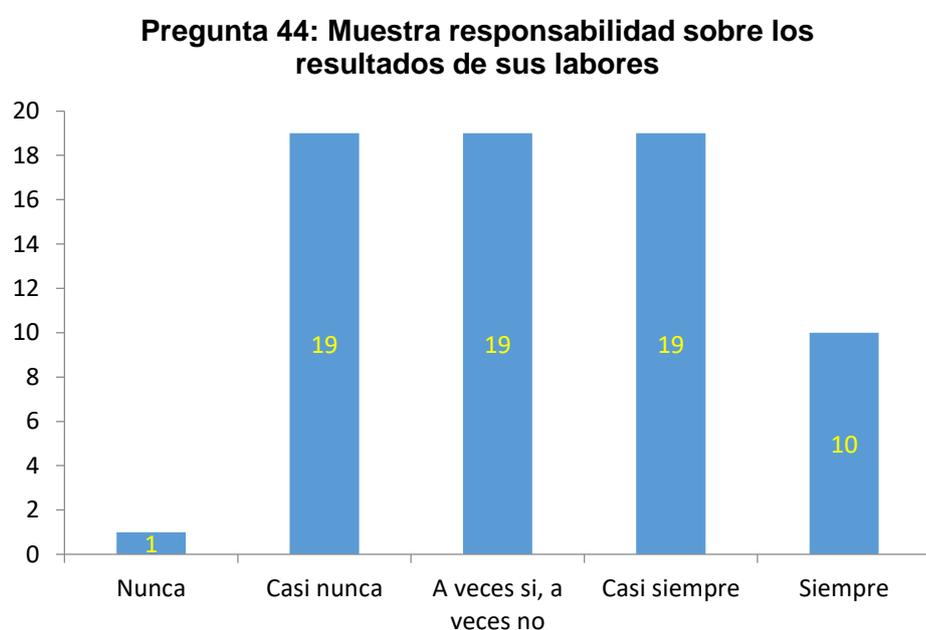


Figura 44. Muestra responsabilidad sobre los resultados de sus labores.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 42.6% de los trabajadores muestra responsabilidad sobre los resultados de las labores que realiza, mientras un 29.4% considera que no lo hace.

En la figura se observa que dos tercios de la población encuestada muestran responsabilidad sobre los resultados de sus labores.

Dimensión 2: Relaciones interpersonales

Tabla 50
Muestra integración con su equipo de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	12	17,6	20,6
A veces sí, a veces no	25	36,8	57,4
Casi siempre	22	32,4	89,7
Siempre	7	10,3	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 45: Muestra integración con su equipo de trabajo

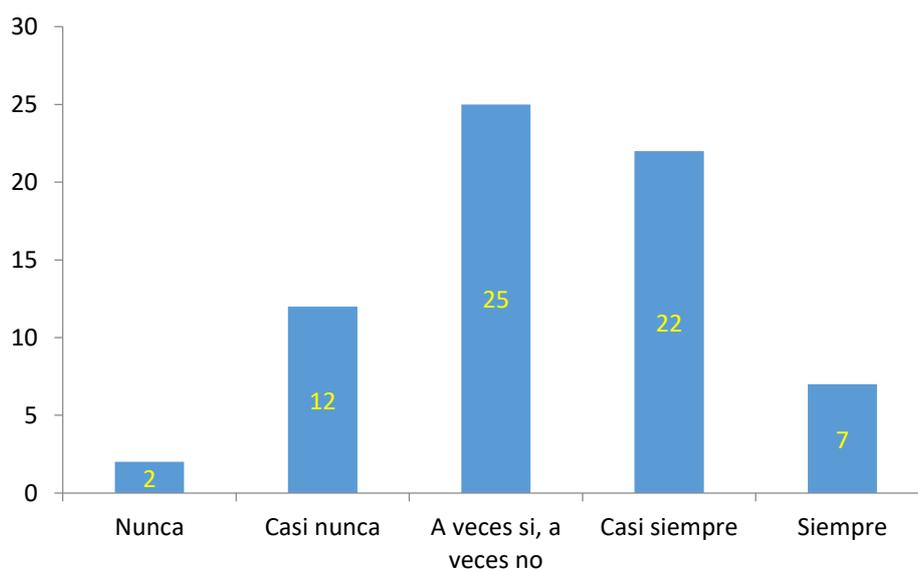


Figura 45. Muestra integración con su equipo de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 42,5% de los encuestados muestra integración con su equipo de trabajo, mientras un 20,5% no lo hace.

En la figura se observa que 29 de 68 encuestados consideran que muestra integración con su equipo de trabajo.

Tabla 51

Existen buenas relaciones laborales entre los miembros de su equipo de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,5	1,5
Casi nunca	16	23,5	25,0
A veces sí, a veces no	15	22,1	47,1
Casi siempre	23	33,8	80,9
Siempre	13	19,1	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 46: Existen buenas relaciones laborales entre los miembros de su equipo de trabajo

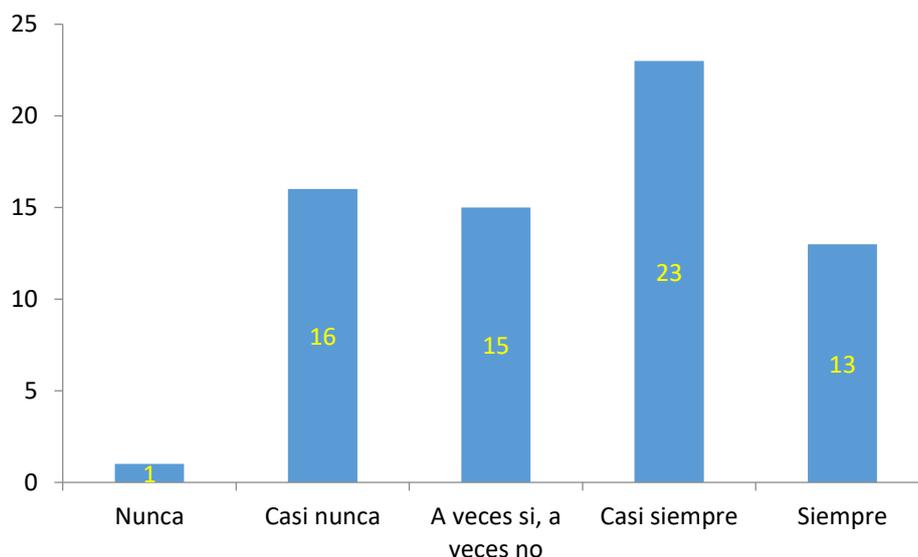


Figura 46. Existen buenas relaciones laborales entre los miembros de su equipo de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla el 52.9% de los trabajadores considera que existen buenas relaciones laborales entre los miembros de su equipo de trabajo, mientras un 25% considera que no las hay.

En la figura se observa que más de la mitad de la población encuestada considera que existen buenas relaciones laborales.

Tabla 52

Existe un buen manejo de los problemas dentro del equipo de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,4	4,4
Casi nunca	18	26,5	30,9
A veces sí, a veces no	17	25,0	55,9
Casi siempre	18	26,5	82,4
Siempre	12	17,6	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 47: Existe un buen manejo de los problemas dentro del equipo de trabajo

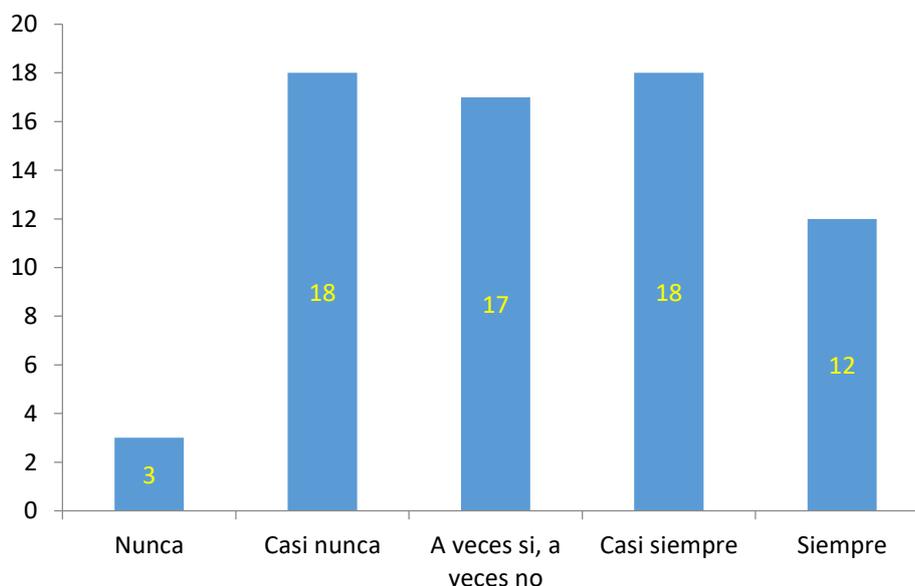


Figura 47. Existe un buen manejo de los problemas dentro del equipo de trabajo

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 44.1% considera que existe un buen manejo de los problemas dentro del equipo de trabajo y un 30.9% opina que no lo hay.

En la figura se observa que existe una cantidad considerable de trabajadores que piensan que no hay un buen manejo de conflictos laborales dentro del ambiente de trabajo.

Tabla 53

El equipo de trabajo opta por la conciliación en temas de conflicto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	10	14,7	17,6
A veces sí, a veces no	29	42,6	60,3
Casi siempre	7	10,3	70,6
Siempre	20	29,4	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 48: El equipo de trabajo opta por la conciliación en temas de conflicto

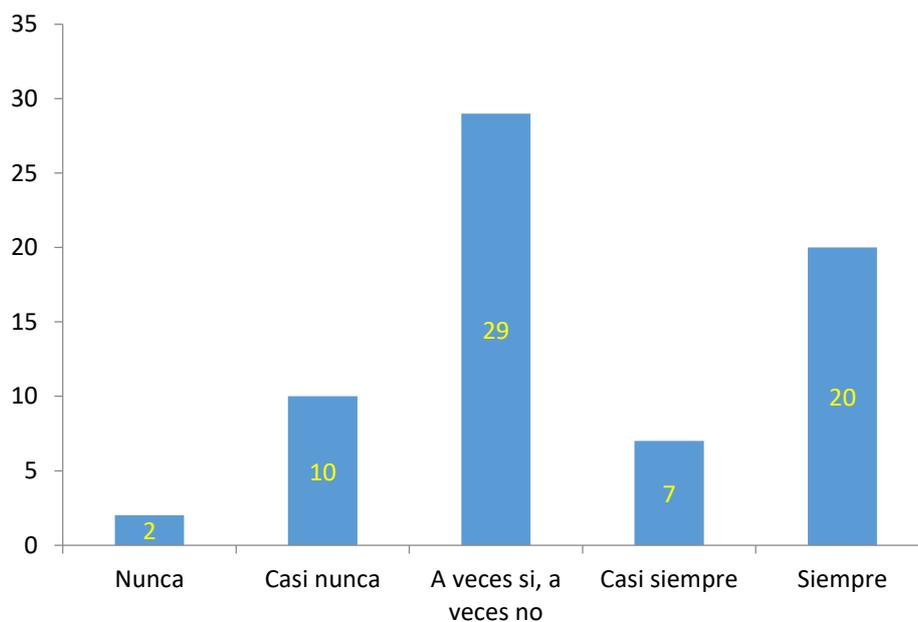


Figura 48. El equipo de trabajo opta por la conciliación en temas de conflicto.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 39.7% considera que existe conciliación en temas de conflicto, mientras un 17.3% opina que no se opta por esta alternativa.

En la figura se observa que existe una cantidad considerable de encuestados que considera que en temas de conflicto no siempre se opta por la conciliación.

Tabla 54

La empresa utiliza métodos estructurados para integrar a su equipo de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,4	4,4
Casi nunca	19	27,9	32,4
A veces sí, a veces no	20	29,4	61,8
Casi siempre	21	30,9	92,6
Siempre	5	7,4	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 49: La empresa utiliza métodos estructurados para integrar a su equipo de trabajo

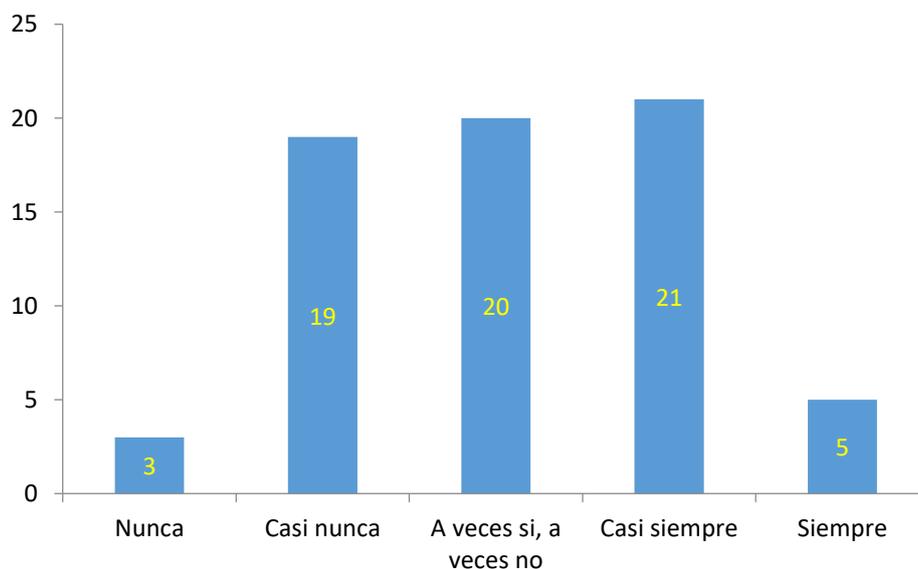


Figura 49. La empresa utiliza métodos estructurados para integrar a su equipo de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que un 38.3% de los encuestados afirma que la empresa utiliza métodos estructurados para integrar a su equipo de trabajo, mientras un 32.3% que opina lo contrario.

En la figura se observa que 26 de 68 trabajadores consideran que la empresa usa métodos estructurados para integrar al equipo de trabajo.

Tabla 55

El equipo de trabajo participa en la toma de decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	28	41,2	41,2
A veces sí, a veces no	10	14,7	55,9
Casi siempre	21	30,9	86,8
Siempre	9	13,2	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

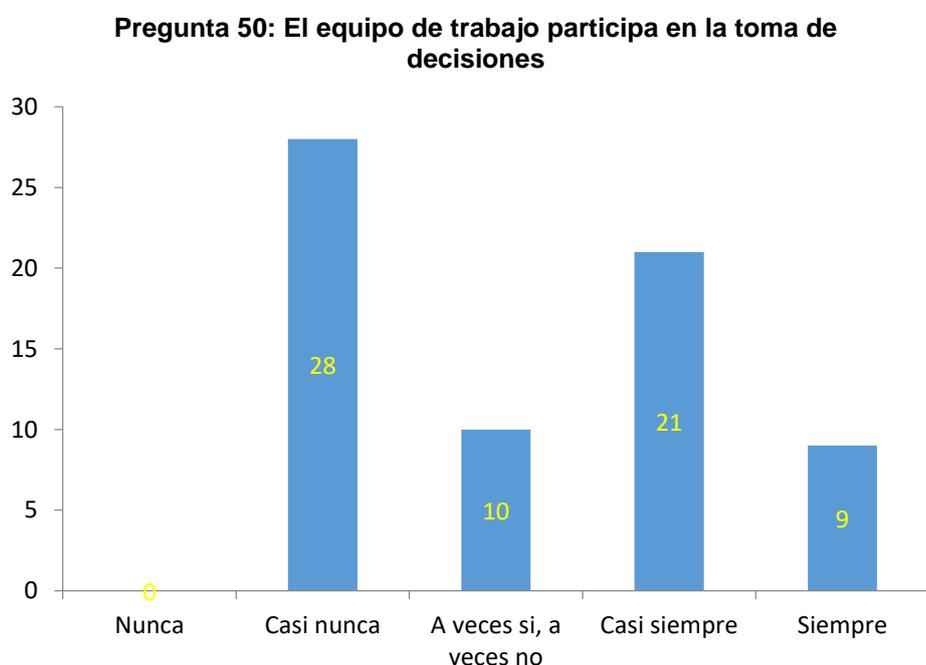


Figura 50. El equipo de trabajo participa en la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 44.2% considera que el equipo de trabajo participa en la toma de decisiones, mientras un 41.2% afirma que casi nunca lo hace.

En la figura se observa que 28 de 68 trabajadores consideran que no son incluidos casi nunca para participar en la toma de decisiones., mientras que 30 del total de trabajadores opinan lo contrario.

Tabla 56

El equipo de trabajo incorpora sugerencias para la toma de decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	14	20,6	23,5
A veces sí, a veces no	22	32,4	55,9
Casi siempre	17	25,0	80,9
Siempre	13	19,1	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 51: El equipo de trabajo incorpora sugerencias para la toma de decisiones

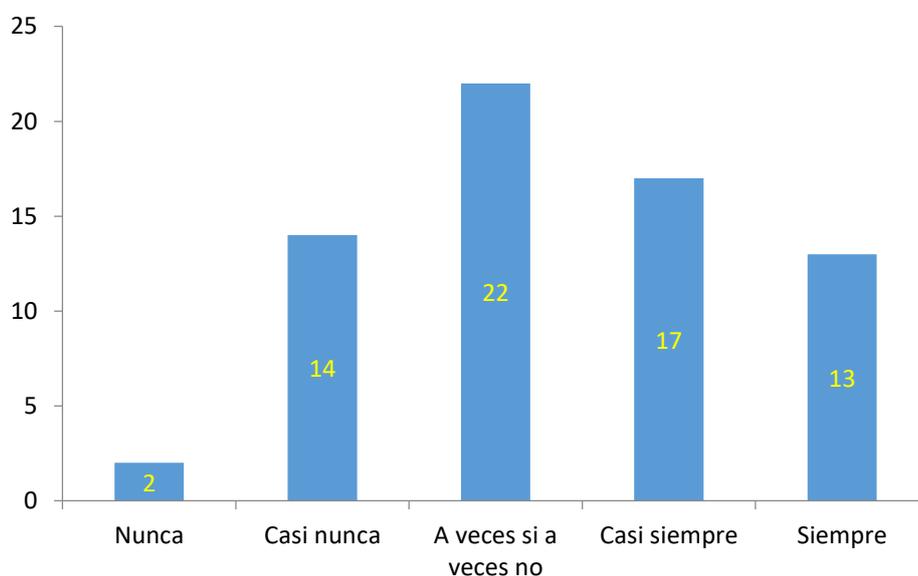


Figura 51. El equipo de trabajo incorpora sugerencias para la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 44.1% de los trabajadores considera que el equipo de trabajo incorpora sugerencias para la toma de decisiones, mientras un 23.5% opina que nunca o casi nunca lo hace.

En la figura se observa que 22 del total de encuestados considera que no siempre se les permite incorporar sugerencias para la toma de decisiones, mientras que 30 del total de trabajadores opinan lo contrario.

Tabla 57

Los líderes del equipo conducen de manera correcta a su personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	13	19,1	22,1
A veces sí. a veces no	19	27,9	50,0
Casi siempre	22	32,4	82,4
Siempre	12	17,6	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 52: Los líderes del equipo conducen de manera correcta a su personal

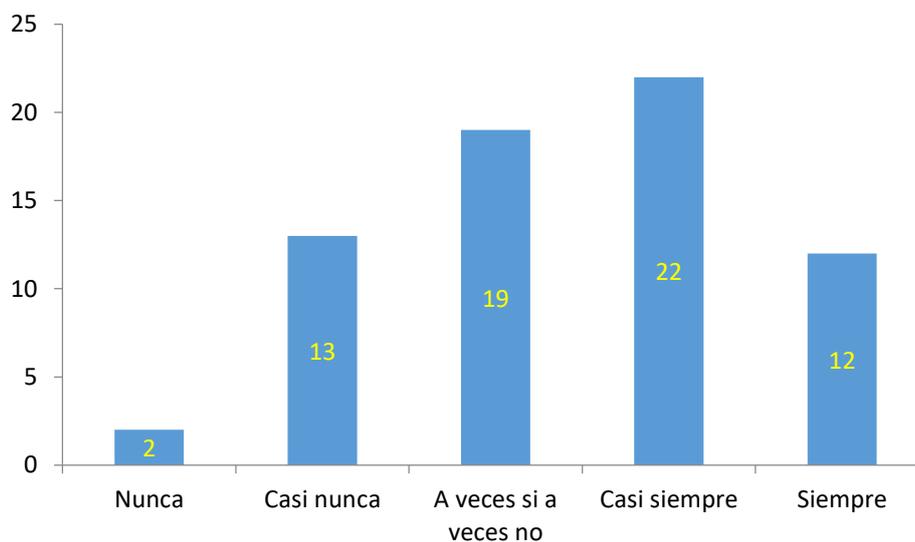


Figura 52. Los líderes del equipo conducen de manera correcta a su personal.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que la mitad de los encuestados considera que los líderes del equipo conducen de manera correcta a su personal, mientras un 23% considera que no lo hace.

En la figura se observa que 34 de 68 encuestados considera que los líderes de equipo conducen de manera correcta al personal, mientras que 15 del total de trabajadores opina lo contrario.

Tabla 58
 La empresa evalúa el entorno laboral periódicamente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,4	4,4
Casi nunca	9	13,2	17,6
A veces sí, a veces no	17	25,0	42,6
Casi siempre	33	48,5	91,2
Siempre	6	8,8	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 53: La empresa evalúa el entorno laboral periódicamente

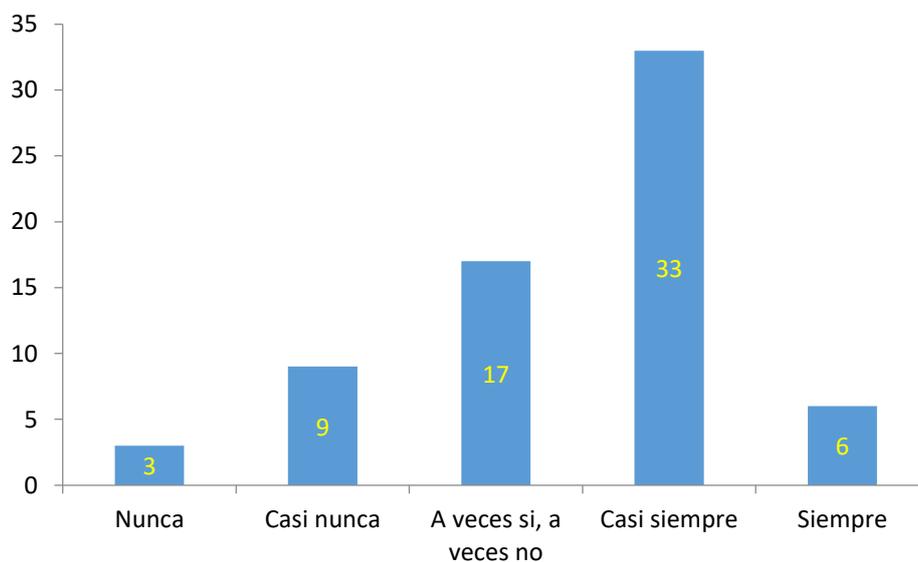


Figura 53. La empresa evalúa el entorno laboral periódicamente.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 54.3% de los encuestados considera que la empresa evalúa en entorno laboral periódicamente, mientras un 13.6% considera que no lo hace.

En la figura se observa que 39 de 68 encuestados afirman que la empresa evalúa el entorno laboral periódicamente, mientras que una minoría de 12 trabajadores opina que no se realiza esta actividad.

Tabla 59
El líder tiene influencia en el equipo de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,4	4,4
Casi nunca	4	5,9	10,3
A veces sí, a veces no	23	33,8	44,1
Casi siempre	27	39,7	83,8
Siempre	11	16,2	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 54: El líder tiene influencia en el equipo de trabajo

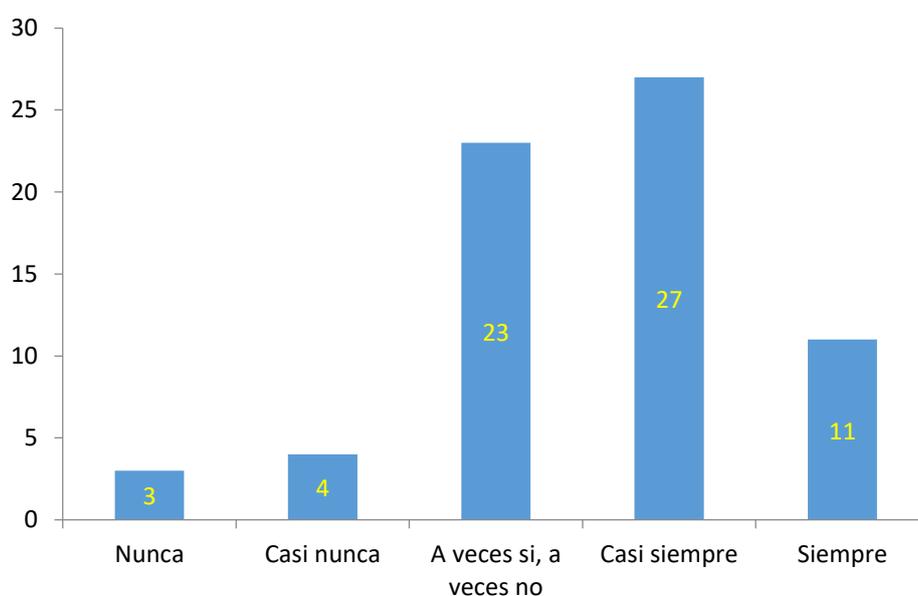


Figura 54. El líder tiene influencia en el equipo de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 55.9% afirma que el líder tiene influencia en el equipo de trabajo, mientras el 10.3% considera que no la tiene.

En la figura se observa que solo 7 encuestados opinan que el líder no influye en el equipo de trabajo, mientras que 48 de los encuestados coinciden en que el líder tiene influencia en el equipo de trabajo.

Dimensión 3: Estructura organizacional

Tabla 60

La empresa adopta procedimientos para el logro de sus objetivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,5	1,5
Casi nunca	18	26,5	27,9
A veces sí, a veces no	12	17,6	45,6
Casi siempre	22	32,4	77,9
Siempre	15	22,1	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

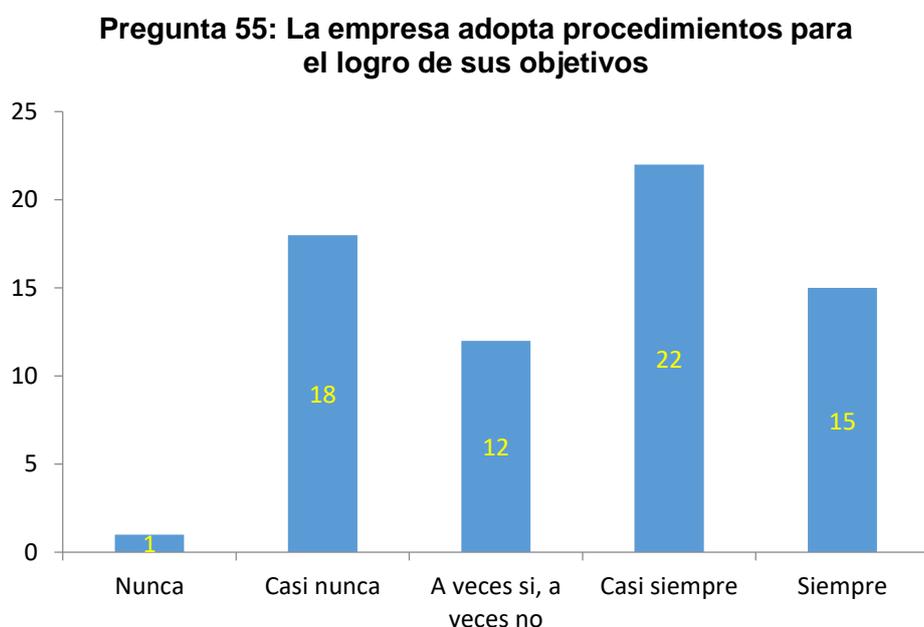


Figura 55. La empresa adopta procedimientos para el logro de sus objetivos.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 54.5% de los encuestados considera que la empresa adopta procedimientos para el logro de sus objetivos, mientras que el 28% opina que no lo hace.

En la figura se observa que 37 de 68 encuestados concuerdan que la empresa sí adopta procedimientos para el logro de los objetivos.

Tabla 61

Existen esquemas de responsabilidades para el cumplimiento de las labores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,9	5,9
Casi nunca	13	19,1	25,0
A veces sí, a veces no	17	25,0	50,0
Casi siempre	30	44,1	94,1
Siempre	4	5,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 56: Existen esquemas de responsabilidades para el cumplimiento de las labores

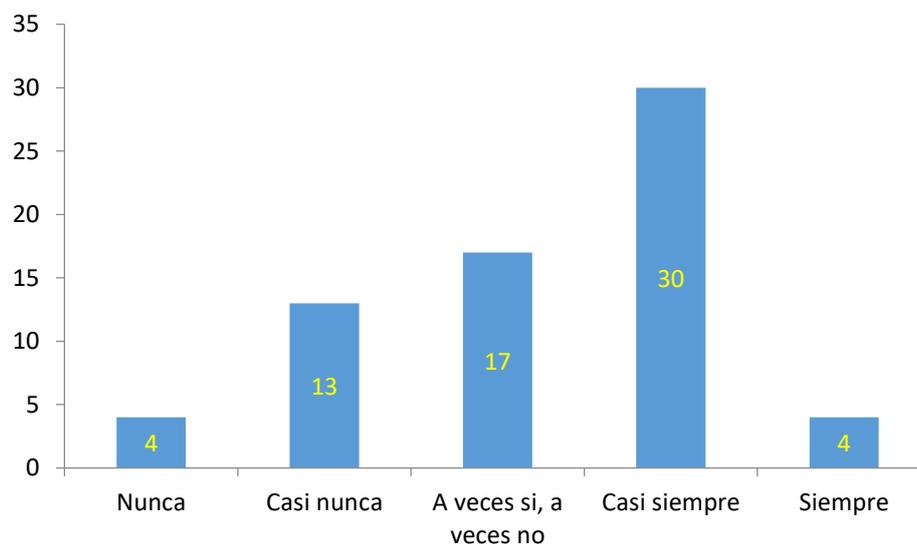


Figura 56. Existen esquemas de responsabilidades para el cumplimiento de las labores.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 44.1% de los encuestados considera que sí existen esquemas de responsabilidades para el cumplimiento de las labores; por otro lado, el 24% afirma que no las hay.

En la figura se observa que solo 17 encuestados consideran que no existen esquemas de responsabilidades para el cumplimiento de labores.

Tabla 62

Existe una rutina de trabajo marcada para cada puesto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	11,8	11,8
Casi nunca	17	25,0	36,8
A veces sí, a veces no	7	10,3	47,1
Casi siempre	31	45,6	92,6
Siempre	5	7,4	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

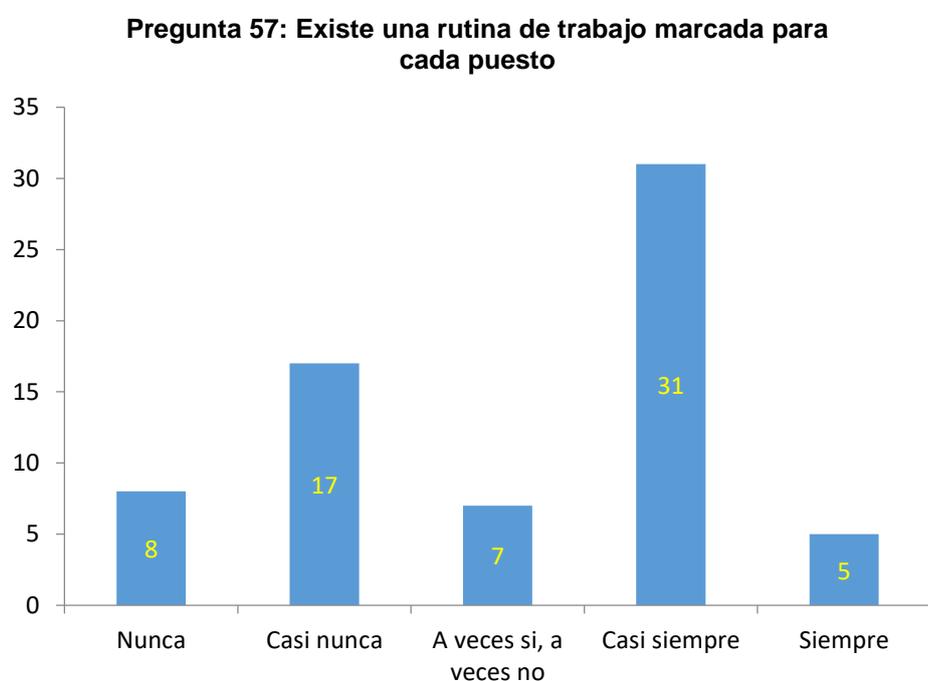


Figura 57. Existe una rutina de trabajo marcada para cada puesto.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 53% afirma que existe una rutina de trabajo marcada para cada puesto, mientras el 36.8% opina que nunca o casi nunca la hay.

En la figura se observa que más de la mitad de los encuestados afirman que existe una rutina de trabajo marcada para cada puesto, mientras que 25 del total de los encuestados difieren y afirman que no existe una rutina marcada para cada puesto.

Tabla 63

El ambiente laboral es adecuado para la realización de las funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	10,3	10,3
Casi nunca	13	19,1	29,4
A veces sí, a veces no	13	19,1	48,5
Casi siempre	31	45,6	94,1
Siempre	4	5,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 58: El ambiente laboral es adecuado para la realización de las funciones

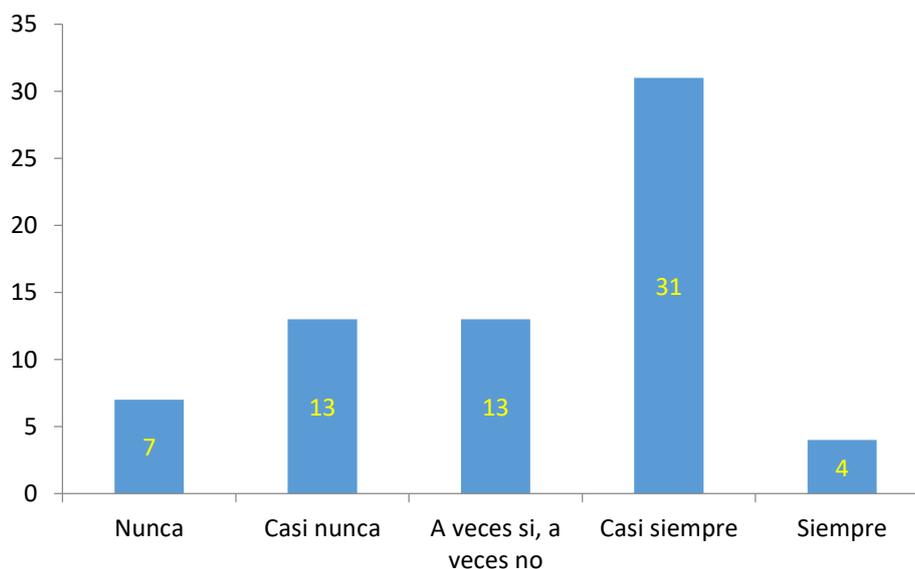


Figura 58. El ambiente laboral es adecuado para la realización de las funciones

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 51.5% considera que el ambiente laboral es adecuado para la realización de las funciones, mientras el 29.3% opina que no lo es.

En la figura se observa que casi la mitad de los trabajadores concuerdan que el ambiente laboral es adecuado para la realización de las funciones.

Tabla 64

La empresa maneja políticas idóneas el mantenimiento de la armonía entre colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,9	5,9
Casi nunca	9	13,2	19,1
A veces sí, a veces no	18	26,5	45,6
Casi siempre	19	27,9	73,5
Siempre	18	26,5	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 59: La empresa maneja políticas idóneas el mantenimiento de la armonía entre colaboradores

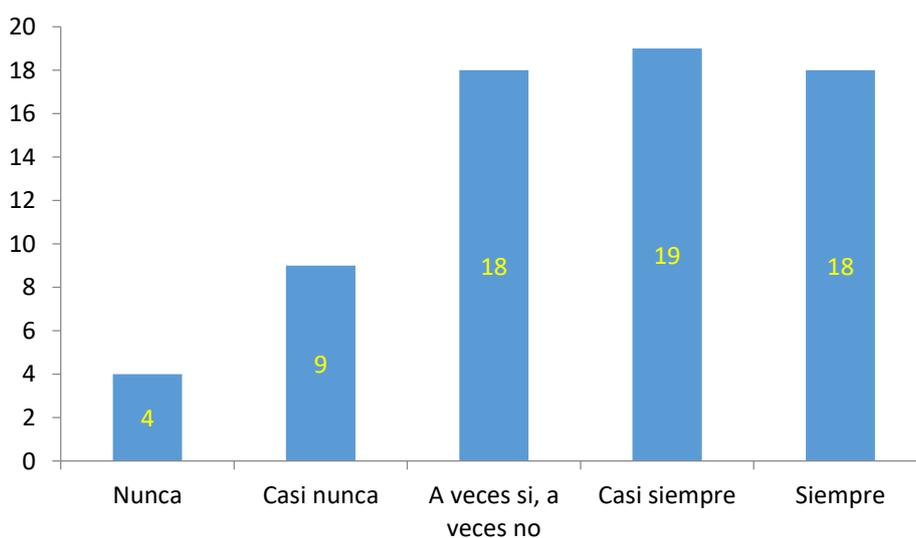


Figura 59. La empresa maneja políticas idóneas el mantenimiento de la armonía entre colaboradores

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 44.4% afirma que la empresa maneja políticas idóneas el mantenimiento de la armonía entre colaboradores, mientras el 19.1% opina lo contrario.

En la figura se observa que solo 13 de 68 trabajadores consideran que la empresa no maneja políticas idóneas para mantener la armonía en el equipo de trabajo.

Tabla 65
Las relaciones con los superiores son buenas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,9	5,9
Casi nunca	5	7,4	13,2
A veces sí, a veces no	26	38,2	51,5
Casi siempre	28	41,2	92,6
Siempre	5	7,4	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 60: Las relaciones con los superiores son buenas

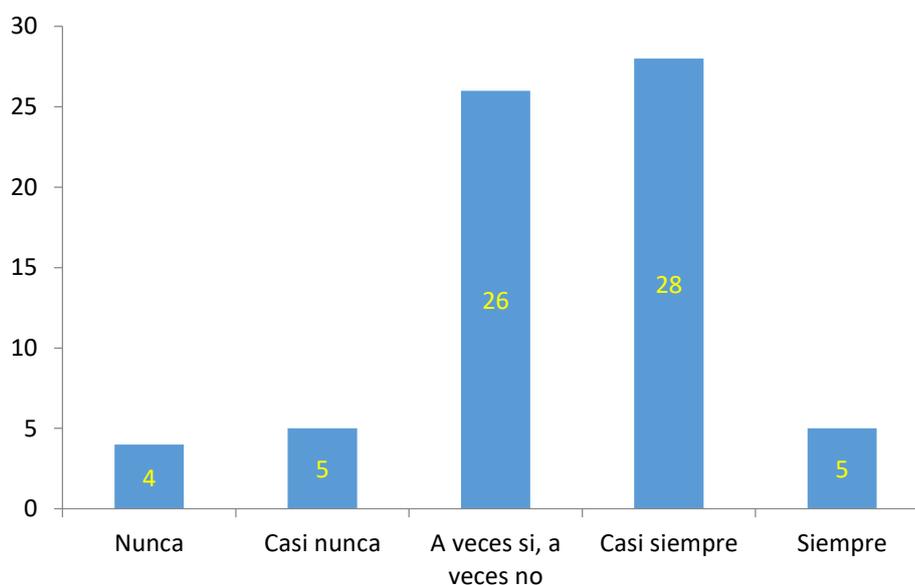


Figura 60. Las relaciones con los superiores son buenas.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 48.3% considera las relaciones con los superiores son buenas, mientras el 12.3% opina que no.

En la figura se observa que 23 de los encuestados no se encuentran seguros sobre si las relaciones con sus superiores son buenas o no. Por otro lado, 33 del total de los trabajadores concuerdan que las relaciones con los superiores son las adecuadas.

Tabla 66

El área de trabajo posee todos los materiales para el óptimo desempeño de las funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,4	4,4
Casi nunca	17	25,0	29,4
A veces sí, a veces no	30	44,1	73,5
Casi siempre	11	16,2	89,7
Siempre	7	10,3	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 61: El área de trabajo posee todos los materiales para el óptimo desempeño de las funciones

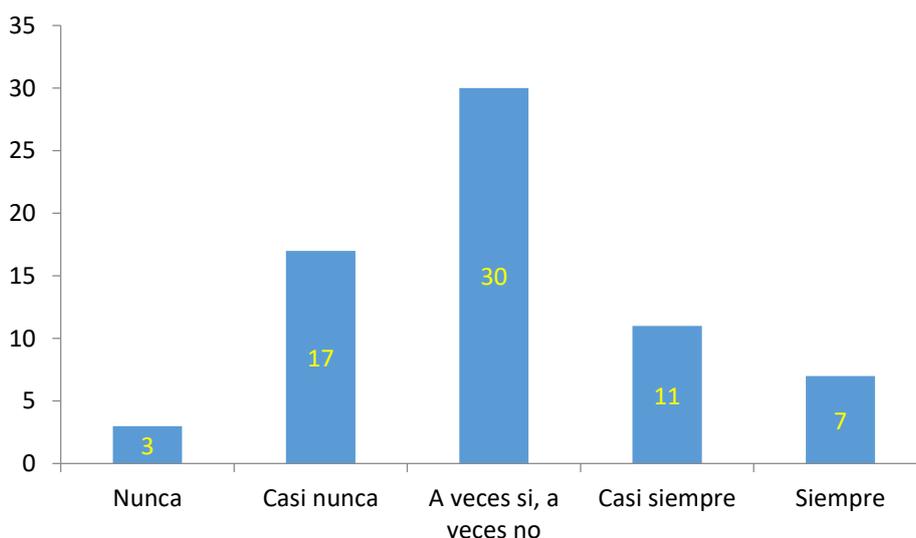


Figura 61. El área de trabajo posee todos los materiales para el óptimo desempeño de las funciones

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 26.5% considera que el área de trabajo posee los materiales para el óptimo desempeño de las funciones, mientras un 29.4% piensa que no.

En la figura se observa que solo un tercio del total de encuestados considera que posee materiales óptimos para el desempeño de sus funciones.

Tabla 67

El área de trabajo posee todos los equipos para el óptimo desempeño de las funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,4	4,4
Casi nunca	24	35,3	39,7
A veces sí, a veces no	20	29,4	69,1
Casi siempre	11	16,2	85,3
Siempre	10	14,7	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 62: El área de trabajo posee todos los equipos para el óptimo desempeño de las funciones

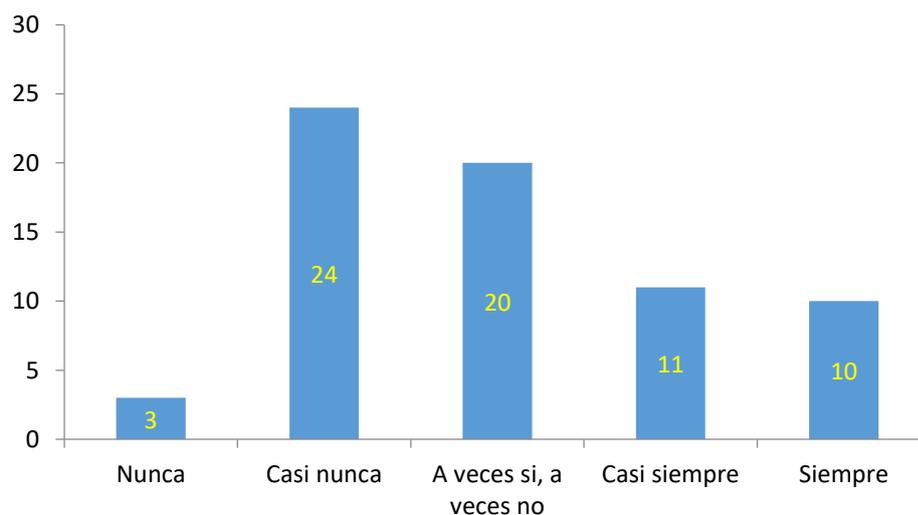


Figura 62. El área de trabajo posee todos los equipos para el óptimo desempeño de las funciones.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el 30.9% considera que el área de trabajo posee todos los equipos para el óptimo desempeño de las funciones, mientras un 39.9% difiere con dicha afirmación.

En la figura se observa que casi la mitad del total de encuestados considera que no posee materiales óptimos para el desempeño de sus funciones.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis principal

La Gestión del Talento Humano sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Para probar esta hipótesis se planteó las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: La Gestión del Talento Humano no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

H1: La Gestión del Talento Humano sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Para realizar la docimasia se utilizó la prueba de signos de Wilcoxon, la cual es una prueba utilizada en variables cuantitativas ordinales como lo fueron en esta investigación.

Tabla 68
Contrastación hipótesis principal

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje de Productividad - Puntaje de Gestión del Talento Humano	Rangos negativos	66 ^a	35,39	2336,00
	Rangos positivos	2 ^b	5,00	10,00
	Empates	0 ^c		
Total		68		

Fuente: SPSS

a. Puntaje de Productividad < Puntaje de Gestión del Talento Humano

b. Puntaje de Productividad > Puntaje de Gestión del Talento Humano

c. Puntaje de Productividad = Puntaje de Gestión del Talento Humano

Tabla 69
Estadísticos de Prueba – Hipótesis Principal.

Estadísticos de prueba	
Puntaje de Productividad - Puntaje de Gestión de Talento Humano	
Z	-7,107 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: SPSS

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Como -7.107 es menor que 0.005 entonces se rechazó la hipótesis nula:

La Gestión del Talento Humano no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

La Gestión del Talento Humano sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

De esta manera la presente investigación concluyó en la demostración de la hipótesis principal, dando como resultado que la variable independiente (Gestión del Talento Humano) sí tiene influencia en la variable dependiente (Productividad).

4.2.2. Hipótesis secundarias

Hipótesis secundaria 1

La Integración de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Para probar esta hipótesis se planteó las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: La Integración de personas no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

H1: La Integración de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Tabla 70
Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 1

Estadísticos de prueba	
Puntaje de Productividad – Puntaje de Integración de personas	
Z	-7,169b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: SPSS

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Como -7.169 es menor que 0.005 entonces se rechazó la hipótesis nula:

La Integración de Personas no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

La Integración de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

De esta manera la presente investigación concluyó en la demostración de la hipótesis secundaria 1, dando como resultado que la Integración de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Hipótesis secundaria 2

La Organización de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Para probar esta hipótesis se planteó las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: La Organización de personas no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

H1: La Organización de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Tabla 71
Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 2

Estadísticos de prueba	
Puntaje Productividad – Puntaje Organización de personas	
Z	-7,168b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: SPSS

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Como -7.168 es menor que 0.005 entonces se rechazó la hipótesis nula:

La Organización de personas no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna:

La Organización de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

De esta manera la presente investigación concluyó en la demostración de la hipótesis secundaria 2, dando como resultado que la Organización de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Hipótesis secundaria 3

La Recompensa a personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Para probar esta hipótesis se planteó las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: La Recompensa a personas no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

H1: La Recompensa a personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Tabla 72
Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 3

Estadísticos de prueba	
Puntaje Productividad – Puntaje Recompensa a personas	
Z	-7,168b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: SPSS

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Como -7.168 es menor que 0.005 entonces se rechazó la hipótesis nula:

La Recompensa a personas no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna:

La Recompensa a personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

De esta manera la presente investigación concluyó en la demostración de la hipótesis secundaria 3, dando como resultado que la Recompensa a personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Hipótesis secundaria 4

El Desarrollo de Personas sí influye en la productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Para probar esta hipótesis se planteó las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: El Desarrollo de personas no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

H1: El Desarrollo de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Tabla 73
Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 4

Estadísticos de prueba	
Puntaje Productividad – Puntaje Desarrollo de personas	
Z	-7,169b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: SPSS

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Como -7.169 es menor que 0.005 entonces se rechazó la hipótesis nula:

El Desarrollo de personas no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna

El Desarrollo de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

De esta manera la presente investigación concluyó en la demostración de la hipótesis secundaria 4, dando como resultado que el Desarrollo de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Hipótesis secundaria 5

El Mantenimiento de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Para probar esta hipótesis se planteó las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: El Mantenimiento de personas no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

H1: El Mantenimiento de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Tabla 74
Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 5

Estadísticos de prueba	
Puntaje Productividad – Puntaje Mantenimiento de personas	
Z	-7,169b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: SPSS

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Como -7.169 es menor que 0.005 entonces se rechazó la hipótesis nula:
 El Mantenimiento de personas no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

El Mantenimiento de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

De esta manera la presente investigación concluyó en la demostración de la hipótesis secundaria 5, dando como resultado que el Mantenimiento de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Hipótesis secundaria 6

La Supervisión de personas sí influye en Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Para probar esta hipótesis se planteó las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: La Supervisión de personas no influye en Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

H1: La Supervisión de personas sí influye en Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Tabla 75
Estadísticos de Prueba – Hipótesis Secundaria 6

Estadísticos de prueba	
Productividad - Supervisión de personas	
Z	-7,168b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: SPSS

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Como -7.169 es menor que 0.005 entonces se rechazó la hipótesis nula:

La Supervisión de personas no influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

La Supervisión de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

De esta manera la presente investigación concluyó en la demostración de la hipótesis secundaria 6, dando como resultado que la Supervisión de personas sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como propósito presentar la relación directa que posee la Gestión del Talento Humano sobre la Productividad del personal en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano; para ello se comparó los resultados obtenidos de esta investigación con las conclusiones de los antecedentes y teorías referenciados en el Capítulo II. A continuación se discute los principales hallazgos.

1.- Espinoza (2011) en su tesis “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Productividad, en la empresa Mobatex de la Ciudad de Pelileo”. Universidad Técnica de Abanto. Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniero de Empresas concluyó que el diseño de un modelo de Gestión del Talento Humano ayudará a reducir las falencias detectadas en el manejo del personal mediante un manual que sirva de herramienta guía para optimizar los procesos relacionados con el personal de la empresa y las actividades que realiza cada uno de ellos, con lo cual se busca comprometerlos con los objetivos de la empresa y la satisfacción personal.

Con la presente investigación se concluyó que el uso de las fases de la Gestión del Talento Humano es relevante para establecer una directriz adecuada y proyectada al buen aprovechamiento de todas las características propias de los colaboradores a fin de alinearlos a los objetivos organizacionales, siendo importante recalcar que no siempre se lleva un manejo consistente de esta herramienta; en muchas ocasiones por desconocimiento, falta de priorización por parte de los gerentes o porque aún se estila un manejo empresarial basado en números de ventas mensuales; no explotando así, la infinidad de funcionalidades de la gestión del capital humano en las empresas.

El cambio de enfoque del entorno empresarial forma parte de una nueva era en la cual se vea más allá de resultados comerciales, en donde se establezcan líneas adecuadas de interacción con el cliente interno y que se busque el equilibrio entre la rentabilidad y la satisfacción de aquellos que forman parte de la generación de valor de las empresas, latente empuje de las economías.

2.- Según Herrera (2015) en su tesis “La Gestión del Talento Humano y su efecto en la Productividad Laboral de la Empresa Secohi Cía. Ltda., Matriz Latacunga”. Universidad Técnica de Abanto, para optar el título de Ingeniera concluye que los procedimientos relacionados con la Productividad Laboral no van a la par con lo que la empresa desea alcanzar, debido al poco compromiso del Talento Humano en cumplir con las tareas designadas a las mismas. Por otro lado que los trabajadores de Secohi coinciden plenamente que el ambiente laboral es un factor importante para su desempeño, que su rendimiento depende mucho de las condiciones en las que desarrollan sus actividades tanto en la venta de repuestos, así como en el ofrecimiento de servicio.

En comparación con la empresa Secohi, Consorcio Transito Ciudadano posee un ambiente laboral óptimo, armónico y con influencia de liderazgo constante pero carece de potencialización en algunos otros aspectos, como línea de carrera, mejoras salariales, mayor preocupación por temas relacionados a la calidad en el trabajo que forman parte también del manejo de los colaboradores

Se puede rescatar que hay personal que se encuentra inmerso en una neutralidad con respecto a la percepción que tienen de la organización, de su equipo de trabajo, entorno laboral y hasta de sí mismos, por lo cual se puede manejar nuevas estrategias para mejorar ciertos aspectos que han sido descuidados a fin de elevar la eficiencia de los procesos y obtener mejores resultados a corto, mediano y largo plazo.

3.- Según las apreciaciones de Chiavenato (2009, p. 112) donde menciona que “la Gestión del Talento Humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes”.

En este sentido, para que la empresa se amolde a la teoría presentada por Chiavenato se debe de romper parámetros empresariales retrogradadas, proponiéndose evitar sólo enfocarse en resultados meramente comerciales y

buscar encontrar nuevas opciones que permitan responder a la demanda del mercado en el que se encuentran orbitando sin perder lo que en esencia es gestionar el talento humano.

4.- Para el autor Chiavenato (2008 p. 110) la Gestión del Talento Humano es “un conjunto integrado de procesos dinámicos e interactivos; procesos para integrar, organizar, recompensar, mantener, desarrollar y supervisar personas”.

En el contexto de la empresa Consorcio Transito Ciudadano más de una de los procesos mencionados se encuentra con falencias y tienen un alto índice de repercusión en la Productividad, cuyo impacto general afecta considerablemente los resultados de la organización.

5.- Según HR Magazine (1996, p.1) un objetivo importante es proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber crear, desarrollar y aplicar las habilidades y las competencias de la fuerza de trabajo. La función de la GTH es conseguir que las fortalezas de las personas sean más productivas para beneficio de los clientes, los asociados y los empleados.

En la presente investigación se pudo llegar a la conclusión que en concordancia a lo que expone HR Magazine es primordial en una buena Gestión del Talento Humano que se analice las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo para lograr un beneficio colectivo de *win – win*, esto sumado a la obtención de resultados más eficientes y competitivos.

6.- Según Prokopenko (1989, p.4) la productividad “es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, lo define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios.

Es importante agregar que la productividad va de la mano de los cambios externos que se puedan presentar en torno a las organizaciones, las cuales deben de estar preparadas para adaptar todos aquellos recursos que estén involucrados de manera directa o indirecta en su *know how*.

7.- Dentro del mismo enfoque Prokopenko (1989, p. 33) afirma que la productividad es importante ya que “no existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad. Es importante porque una parte mayor del aumento del ingreso nacional bruto, o del PNB, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante la utilización de más trabajo y capital. En otras palabras, el ingreso nacional, o el PNB, crece más rápido que los factores del insumo cuando la productividad mejora”.

Se concuerda con el autor adicionando que una mejora considerable en la productividad debe permitir elevar las condiciones laborales para que estas estén alineadas al uso sostenible del capital humano y su óptima utilización por parte de los grupos empresariales

8.- Según Brain (1985, p. 57) La Incapacidad de los dirigentes para fijar el tono y crear el clima propicio para el mejoramiento de la productividad es un factor que restringe la misma. Menciona que “muchas personas se sienten explotadas por las empresas, tanto como empleados como consumidores. Los precios siguen aumentando y el sentir general es que las utilidades y las tasas de rendimiento de las empresas son mucho más altas de lo que en realidad se dice”.

Por último y sintetizando los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, la productividad en su esencia más básica forma parte de un indicador que las empresas utilizan para medir el funcionamiento de los procesos internos y los resultados de los mismos; pero si se va más allá de un simple índice que compara dos razones y brinda un resultado numérico, analizando para ello a fondo la interacción de más factores como son el recurso humano, las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral y la estructura organizacional se puede llegar a la conclusión que en conjunto estos pueden dar muchas más herramientas y respuestas fundadas que utilizadas de una manera juiciosa formarían parte del enfoque estratégico que las empresas necesitan para direccionarse hacia una mejora continua.

VI. CONCLUSIONES

1.- La Gestión del Talento Humano sí influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017 a un nivel de significación de $-7,107$, donde al contrastarse utilizando la prueba de signos de Wilcoxon la cual es una prueba utilizada en variables cualitativas ordinales, quedó rechazada la hipótesis nula.

2.- La Integración de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017 a un nivel de significación de $-7,169$, donde al contrastarse utilizando la prueba de signos de Wilcoxon la cual es una prueba utilizada en variables cualitativas ordinales, quedó rechazada la hipótesis nula.

Quedó demostrado que el reclutamiento y selección de personal sí influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa Consorcio Transito Ciudadano.

3.- La Organización de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017 a un nivel de significación de $-7,168$, donde al contrastarse utilizando la prueba de signos de Wilcoxon la cual es prueba utilizada en variables cualitativas ordinales, quedó rechazada la hipótesis nula

Quedó demostrado que los procesos de orientación, diseño organizacional y evaluación de desempeño sí influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa Consorcio Transito Ciudadano.

4.- La Recompensa a personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017 a un nivel de significación de $-7,169$, donde al contrastarse utilizando la prueba de signos de Wilcoxon la cual es una prueba utilizada en variables cualitativas ordinales, quedó rechazada la hipótesis nula.

Quedó demostrado que los procesos de incentivos, remuneración y prestaciones sociales sí influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa Consorcio Transito Ciudadano.

5.- El Desarrollo de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017 a un nivel de significación de $-7,169$, donde al contrastarse utilizando la prueba de signos de Wilcoxon la cual es una prueba utilizada en variables cualitativas ordinales, quedó rechazada la hipótesis nula.

Quedó demostrado que los procesos de capacitación y línea de carrera sí influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa Consorcio Transito Ciudadano.

6.- El Mantenimiento de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017 a un nivel de significación de $-7,169$, donde al contrastarse utilizando la prueba de signos de Wilcoxon la cual es una prueba utilizada en variables cualitativas ordinales, quedó rechazada la hipótesis nula.

Quedó demostrado que los procesos de higiene, salud ocupacional, calidad de vida en el trabajo, seguridad y salud en el trabajo sí influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa Consorcio Transito Ciudadano.

7.- La Supervisión de personas influye en Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017 a un nivel de significación de $-7,168$, donde al contrastarse utilizando la prueba de signos de Wilcoxon la cual es una prueba utilizada en variables cualitativas ordinales, quedó rechazada la hipótesis nula.

Quedó demostrado que los procesos de banco de datos y los sistemas de información sí influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa Consorcio Transito Ciudadano.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Integrar las bases teóricas de la Gestión del Talento Humano en las estrategias de mejora en la empresa Consorcio Transito Ciudadano a través de un estudio de las necesidades latentes que la organización requiera.

2.- Reforzar los procesos de reclutamiento y selección, que si bien es cierto se encuentran estructurados no se encuentran alineados a los objetivos organizacionales. Un enfoque más operativo, basado en necesidades de las distintas áreas dará un resultado más propicio, evitando así excesos en costos administrativos.

3.- Mantener encaminado los procesos de orientación, diseño organizacional y evaluación de desempeño que se encuentran siendo gestionados de manera óptima salvo ciertas falencias menores que pueden ser solucionadas si se sigue manteniendo esa línea de operatividad.

4.- Reestructurar los procesos de remuneración, incentivos y prestaciones sociales. Estos procesos son los que poseen más fallas en su gestión. El personal de la empresa Consorcio Transito Ciudadano se encuentran en gran mayoría inconformes sobre estos aspectos. Un análisis más exhaustivo de las políticas de incremento salarial, incentivos por logro de objetivos y mejora en las prestaciones sociales que brinda la organización formarían parte del levantamiento de los problemas vigentes en dicha gestión.

5.- Analizar la manera como se están gestionando los procesos de capacitación y línea de carrera. En el caso de la capacitación se debe observar dentro del entorno laboral a través de las distintas áreas de la organización cuales son los requerimientos latentes y así poder planificar futuras capacitaciones que resulten útiles para mejorar la competitividad de la empresa.

6.- Lo que respecta a los procesos de seguridad y salud en el trabajo así como la calidad de vida en el entorno laboral, es importante destacar que existen muchas falencias relacionadas a estos dos factores. Es recomendable para la organización poner más énfasis en observar aquellas situaciones en la cuales el trabajador se encuentra limitado para realizar sus funciones y así solucionar estos cuellos de botella sin ahondar en atrasos ni consecuencias mayores.

7.- En los procesos de supervisión de personas es una pieza clave la actualización en la información que los gestores de la organización posee. Es importante que se mantenga dicha herramienta al día para que las decisiones que se tomen a raíz de estas sean las más oportunas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C. (2006). *Una aproximación al Concepto de Cultura Organizacional*. Editorial Universitas.
- Alvildo, M. (2015). *Talento Humano en la Gestión de las empresas textiles de Lima Metropolitana*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú.
- Armas, I. (2015). *Gestión del Talento Humano y la Productividad de los Trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A. Provincia de Ascope*. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
- Bernal, R. (2006). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Prentice Hall. Segunda edición.
- Brain, D. (1985). *Productividad: Solución a los problemas de la empresa*. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Editorial Mac Graw Hill. Segunda edición.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Séptima edición
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Segunda edición.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Tercera edición.
- Cubeiro J. (2015). España cuenta con un 40% de jefes tóxicos, quienes perjudican el clima laboral y la productividad. Recuperado de R.H. al día. Disponible en: <http://www.rrhhpress.com>

- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid Editorial Díaz de Santos. Primera edición.
- Dessler, G. (1998). *Gestión, liderazgo de personas y organizaciones*. México. Editorial Prentice-Hall. Vigésima Primera edición.
- De Cenzo, A. (1996). *Gestión de recursos humanos*. México. Editorial Prentice-Hall.
- El Comercio (2017). *CCL: Perú creció 2,2% en productividad laboral en el 2016*. Recuperado del portal del diario El Comercio. Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/ccl-peru-crecio-2-2-productividad-laboral-2016-422902>.
- Dumaine, B. (1996). *¿Los tiempos son buenos? Crea una Crisis*. Editorial Fortune. Primera edición.
- Dutka, A. (1988). *Manual de AMA Para la satisfacción del cliente*. España. Editorial Granica.
- Espinoza, J. (2011). *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Productividad, en la empresa Mobatex de la Ciudad de Pelileo*. Universidad Técnica de Abanto. Ecuador.
- Garcés, R. (2011). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa Muebles Garzón de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Abanto. Ecuador.
- García, J. (2006). *La Gestión del Conocimiento y el Factor Humano. Pasos para equilibrar sus funciones en el logro del aprendizaje organizacional*. México. Editorial Thomson.
- Guerrero, J. (2007). *Productividad, Trabajo y Salud: Perspectiva psicosocial*. Revista Colombiana de Psicología. Colombia.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México. Editorial McGraw Hill Interamericana. Quinta edición

- Herrera, K. (2015). *La Gestión del Talento Humano y su efecto en la Productividad Laboral de la Empresa Secohi Cía. Ltda., Matriz Latacunga*. Universidad Técnica de Abanto. Ecuador.
- HR Magazine (1996). Publicado por la Society for Human Resource Management. EE.UU.
- Inca, K. (2015). *Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de Marketing*. Editorial Pearson Educación. Doceava edición
- Milkovich, G. (1994). *Gestión de Recursos Humanos*. Editorial Fortune. Primera edición.
- Moyes, G. (2006). *Factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la contabilidad hispanos. Una encuesta perceptual*. The Journal of Business & Economic Studies.
- Murillo, H. (2016). *El Talento Humano y su Influencia en la Productividad Socio Económica en la empresa Camaronera Klinbac*. Universidad Técnica de Machala. Ecuador.
- Parra, F. (1998). *El objeto olvidado de la sociología*. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Peña, I. (2007). *La integración de la Dirección de recursos humanos en el proceso de formulación de la estrategia como determinante de los resultados*. Universia Business Review.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. Material de la Organización Internacional de Trabajo.
- Prokopenko, J. (1999). *La Gestión de la Productividad*. México: Editorial Limusa.Tercera edición.

- Quintos, A. (2011). *Qué se entiende por presentismo laboral*. Disponible en: <http://suite101.net/article/el-miedo-a-perder-el-empleo-aumenta-la-jornada-laboral-a38857>.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. Pearson Educación. Decimotercera edición.
- Robinson, E. (2004). *La implicación de la motivación adecuada en la productividad de los trabajadores en una organización*. Editorial Fortune. Primera edición.
- Rodríguez, A. (1996). *Hacia una nueva cultura en las organizaciones*. España: Editorial Tecnos.
- Salkind, N. (1998). *Métodos de investigación*. México. Editorial Prentice Hall. Tercera edición.
- Travez, E. (2015). *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Rendimiento Laboral en el nivel operacional de la empresa Multisa de la Ciudad de Latacunga*. Universidad Técnica de Machala. Ecuador.
- Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires*. Universidad autónoma de Valencia. España.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																																																					
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la Gestión del Talento Humano influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P.1. ¿De qué manera la Integración de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?</p> <p>P.2. ¿De qué manera la Organización de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?</p> <p>P.3. ¿De qué manera la Recompensa a personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?</p> <p>P.4. ¿De qué manera el Desarrollo de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?</p> <p>P.5. ¿De qué manera el Mantenimiento de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?</p> <p>P.6. ¿De qué manera la Supervisión de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer de qué manera la Gestión del Talento Humano influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O.1. Establecer de qué manera la Integración de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p> <p>O.2. Establecer de qué manera la Organización de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p> <p>O.3. Establecer de qué manera la Recompensa a personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p> <p>O.4. Establecer de qué manera el Desarrollo de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p> <p>O.5. Establecer de qué manera el Mantenimiento de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p> <p>O.6. Establecer de qué manera la Supervisión de personas influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p>	<p>Hipótesis principal:</p> <p>La Gestión del Talento Humano si influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p> <p>Hipótesis secundarias:</p> <p>H.1. La Integración de personas si influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p> <p>H.2. La Organización de personas si influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p> <p>H.3. La Recompensa a personas si influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p> <p>H.4. El Desarrollo de personas si influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p> <p>H.5. El Mantenimiento de personas si influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.</p> <p>H.6. La Supervisión de personas si influye en la Productividad de los trabajadores en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017</p>	<p>V. INDEPENDIENTE (X): Gestión del Talento Humano</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">I. Integración de personas</td> <td>1.1.Reclutamiento</td> <td>1, 2</td> </tr> <tr> <td>1.2. Selección</td> <td>3, 4, 5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">II. Organización de personas</td> <td>2.1. Orientación</td> <td>6,7,8</td> </tr> <tr> <td>2.2. Diseño organizacional</td> <td>9,10,11</td> </tr> <tr> <td>2.3. Evaluación de desempeño</td> <td>12,13,14</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">III. Recompensa a personas</td> <td>3.1. Incentivos</td> <td>15,16</td> </tr> <tr> <td>3.2. Remuneración</td> <td>17,18</td> </tr> <tr> <td>3.3. Prestaciones sociales</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">IV. Desarrollo de personas</td> <td>4.1. Capacitación</td> <td>20,21,22</td> </tr> <tr> <td>4.2. Línea de Carrera</td> <td>23,24</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">V. Mantenimiento de personas</td> <td>5.1. Higiene</td> <td>25,26</td> </tr> <tr> <td>5.2. Salud ocupacional</td> <td>27,28</td> </tr> <tr> <td>5.3. Calidad de vida en el trabajo</td> <td>29,30</td> </tr> <tr> <td>5.4. Seguridad y salud en el trabajo</td> <td>31,32,33</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">VI. Supervisión de personas</td> <td>6.1. Banco de datos</td> <td>34,35</td> </tr> <tr> <td>6.2. Sistemas de información</td> <td>36,37</td> </tr> </tbody> </table> <p>V. DEPENDIENTE (Y): Productividad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">I. Recurso humano</td> <td>1.1. Motivación</td> <td>38,39</td> </tr> <tr> <td>1.2. Competencia</td> <td>40,41</td> </tr> <tr> <td>1.3. Satisfacción</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>1.4. Participación</td> <td>43,44</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">II. Relaciones interpersonales</td> <td>2.1. Cohesión</td> <td>45,46</td> </tr> <tr> <td>2.2. Conflicto</td> <td>47,48</td> </tr> <tr> <td>2.3. Participación</td> <td>49,50,51</td> </tr> <tr> <td>2.4. Liderazgo</td> <td>52,53,54</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">III. Estructura organizacional</td> <td>3.1. Cultura</td> <td>55,56,57</td> </tr> <tr> <td>3.2. Clima</td> <td>58,59,60</td> </tr> <tr> <td>3.3. Ambiente Físico</td> <td>61,62</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	I. Integración de personas	1.1.Reclutamiento	1, 2	1.2. Selección	3, 4, 5	II. Organización de personas	2.1. Orientación	6,7,8	2.2. Diseño organizacional	9,10,11	2.3. Evaluación de desempeño	12,13,14	III. Recompensa a personas	3.1. Incentivos	15,16	3.2. Remuneración	17,18	3.3. Prestaciones sociales	19	IV. Desarrollo de personas	4.1. Capacitación	20,21,22	4.2. Línea de Carrera	23,24	V. Mantenimiento de personas	5.1. Higiene	25,26	5.2. Salud ocupacional	27,28	5.3. Calidad de vida en el trabajo	29,30	5.4. Seguridad y salud en el trabajo	31,32,33	VI. Supervisión de personas	6.1. Banco de datos	34,35	6.2. Sistemas de información	36,37	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	I. Recurso humano	1.1. Motivación	38,39	1.2. Competencia	40,41	1.3. Satisfacción	42	1.4. Participación	43,44	II. Relaciones interpersonales	2.1. Cohesión	45,46	2.2. Conflicto	47,48	2.3. Participación	49,50,51	2.4. Liderazgo	52,53,54	III. Estructura organizacional	3.1. Cultura	55,56,57	3.2. Clima	58,59,60	3.3. Ambiente Físico	61,62
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices																																																																						
I. Integración de personas	1.1.Reclutamiento	1, 2																																																																						
	1.2. Selección	3, 4, 5																																																																						
II. Organización de personas	2.1. Orientación	6,7,8																																																																						
	2.2. Diseño organizacional	9,10,11																																																																						
	2.3. Evaluación de desempeño	12,13,14																																																																						
III. Recompensa a personas	3.1. Incentivos	15,16																																																																						
	3.2. Remuneración	17,18																																																																						
	3.3. Prestaciones sociales	19																																																																						
IV. Desarrollo de personas	4.1. Capacitación	20,21,22																																																																						
	4.2. Línea de Carrera	23,24																																																																						
V. Mantenimiento de personas	5.1. Higiene	25,26																																																																						
	5.2. Salud ocupacional	27,28																																																																						
	5.3. Calidad de vida en el trabajo	29,30																																																																						
	5.4. Seguridad y salud en el trabajo	31,32,33																																																																						
VI. Supervisión de personas	6.1. Banco de datos	34,35																																																																						
	6.2. Sistemas de información	36,37																																																																						
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices																																																																						
I. Recurso humano	1.1. Motivación	38,39																																																																						
	1.2. Competencia	40,41																																																																						
	1.3. Satisfacción	42																																																																						
	1.4. Participación	43,44																																																																						
II. Relaciones interpersonales	2.1. Cohesión	45,46																																																																						
	2.2. Conflicto	47,48																																																																						
	2.3. Participación	49,50,51																																																																						
	2.4. Liderazgo	52,53,54																																																																						
III. Estructura organizacional	3.1. Cultura	55,56,57																																																																						
	3.2. Clima	58,59,60																																																																						
	3.3. Ambiente Físico	61,62																																																																						

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA	PROPUESTA DE BASES TEÓRICAS
<p>El método de investigación fue cuantitativo, ya que se buscó la validez de las hipótesis a través de la medición de la influencia de la variable independiente (Gestión del Talento Humano) en la variable dependiente (Productividad) basada en cifras numéricas</p> <p>El diseño de esta investigación fue no experimental–transversal puesto en este caso no se manipuló las variables, el investigador solo se limitó a examinar y medir las variables mediante la definición operacional. Por otro lado, fue transversal ya que los datos se recogieron o recolectaron en un solo corte de tiempo; es decir, sólo una vez.</p>	<p>En la presente investigación se utilizó una muestra censal puesto que se trabajó con el correspondiente a 68 trabajadores, que laboran en la empresa Consorcio Tránsito Ciudadano ubicado en el distrito del Callao. De los 68 trabajadores, 28 son mujeres y 40 son varones, en las edades de 18 a 54 años.</p>	<p>La técnica que se utilizó para la presente investigación fue la encuesta que permitió recolectar información y se realizó a través de un conjunto de preguntas, las mismas permitieron mostrar como la Gestión del Talento Humano influye en la Productividad.</p> <p>El instrumento utilizado para esta investigación fue el cuestionario, el cual constó de 62 preguntas; para la variable independiente (Gestión del Talento Humano) con 6 dimensiones divididas en 16 indicadores, que dieron como resultado 37 preguntas.; por otra parte, la variable dependiente (Productividad) constó de 3 dimensiones divididas en 11 indicadores, que dieron como resultado 25 preguntas. El tiempo de aplicación fue de 30 minutos aproximadamente.</p>	<p>Se utilizó la Estadística Descriptiva e Inferencial para contrastar las hipótesis mediante el Análisis Factorial, que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial. Para realizar la docimasia se utilizó la prueba de signos de Wilcoxon que es una prueba utilizada en variables cualitativas ordinales como lo fueron en esta investigación para hallar la relación que existe entre las variables "Gestión del Talento Humano" y "Productividad"</p>	<p>2.1. Antecedentes</p> <p>2.2. Bases teóricas de la variable independiente</p> <p>2.2.1. Concepto de Gestión del Talento Humano</p> <p>2.2.2. Definición de las dimensiones de la variable independiente</p> <p>2.2.3. Estructura de la Gestión del Talento Humano</p> <p>2.2.4. Objetivos de la Gestión del Talento Humano</p> <p>2.2.5. Funciones de la Gestión del Talento Humano</p> <p>2.2.6. Importancia de la Gestión del Talento Humano</p> <p>2.2.7. Composición del Talento Humano</p> <p>2.2.8. Cambios y transformaciones de la función de la Gestión del Talento Humano</p> <p>2.3. Bases teóricas de la variable dependiente</p> <p>2.3.1. Concepto de Productividad</p> <p>2.3.2. Definición de las dimensiones de la variable dependiente</p> <p>2.3.3. Factores operativos de la productividad</p> <p>2.3.4. Importancia de la Productividad</p> <p>2.3.5. Factores de mejoramiento de la Productividad</p> <p>2.3.5.1. Factores internos</p> <p>2.3.5.2. Factores externos</p> <p>2.3.6. Factores que restringen el aumento de la Productividad</p> <p>2.4. Definición de términos básicos</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable Independiente: Gestión del Talento Humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Escala de Medición	Rango o categoría
I. Integración de Personas	1.1. Reclutamiento	1, 2	LIKERT 5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A Veces sí a Veces no 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Alta (137 – 185) Media (86 – 136) Baja (37 -85)
	1.2. Selección	3, 4, 5		
II. Organización de Personas	2.1. Orientación	6,7,8		
	2.2. Diseño Organizacional	9,10,11		
	2.3. Evaluación de Desempeño	12,13,14		
III. Recompensa a Personas	3.1. Incentivos	15,16		
	3.2. Remuneración	17,18		
	3.3. Prestaciones sociales	19		
IV. Desarrollo de Personas	4.1. Capacitaciones	20,21,22		
	4.2. Línea de Carrera	23,24		
V. Mantenimiento de Personas	5.1. Higiene	25,26		
	5.2. Salud ocupacional	27,28		
	5.3. Calidad de Vida en el Trabajo	29,30		
	5.4. Seguridad y Salud en el Trabajo	31,32,33		
VI. Auditoria de Personas	6.1. Banco de Datos	34,35		
	6.2. Sistemas de Información administrativa	36,37		

Variable Dependiente: Productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Escala de Medición	Rango o categoría
I. Recurso Humano	1.1. Motivación	38,39	LIKERT 5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A Veces sí a Veces no 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Alta(92 -125) Media(58 – 91) Baja (53 - 57)
	1.2. Competencia	40,41		
	1.3. Satisfacción	42		
	1.4. Participación	43,44		
II. Relaciones Interpersonales	2.1. Cohesión	45,46		
	2.2. Conflicto	47,48		
	2.3. Participación	49,50,51		
	2.4. Liderazgo	52,53,54		
III. Estructura Organizacional	3.1. Cultura	55,56,57		
	3.2. Clima	58,59,60		
	3.3. Ambiente Físico	61,62		

Anexo 3: Instrumento

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CONSORCIO TRÁNSITO CIUDADANO

ESTIMADO COLABORADOR:

La presente tiene por objetivo obtener información sobre la Gestión del Talento Humano y su influencia sobre la Productividad Laboral. La presente investigación aportará una herramienta para las mejoras en las condiciones laborales en la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en el casillero que corresponda (solo un aspa por pregunta)

2. Cada valor equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi Siempre

3 = A veces sí, a veces no

2 = Casi Nunca

1 = Nunca

3. Evitar dejar preguntas en blanco

4. La encuesta es anónima

I. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

I.1. INTEGRACIÓN DE PERSONAS

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.1.1. RECLUTAMIENTO

1	La empresa identifica las necesidades primordiales área					
2	Se gestionan procesos para obtener información sobre los puestos que requiere el área					

I.1.2. SELECCIÓN

3	La empresa divulga las ofertas laborales dentro de la organización					
4	Los candidatos que son escogidos benefician el desempeño del área					
5	La manera en que se selecciona al personal nuevo se alinea a los requerimientos del puesto					

I.2. ORGANIZACIÓN DE PERSONAS

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.2.1. ORIENTACIÓN

6	La empresa comunica los objetivos al inicio del vínculo laboral					
7	La información que brinda la empresa aclara dudas sobre el enfoque del mismo					
8	Se expone claramente el papel que debe desempeñar en la organización					

I.2.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL

9	Está al tanto de cómo sus funciones repercuten en el área					
10	El organigrama explica de manera eficiente la composición de la empresa					
11	La empresa informa sobre las áreas de las cuales usted es dependiente					

I.2.3. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

12	La empresa evalúa el cumplimiento de las metas					
13	La empresa incentiva el desarrollo de actitudes que benefician al área					
14	La empresa hace seguimiento a sus aportes para con la organización					

I.3. RECOMPENSA A PERSONAS

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.3.1. INCENTIVOS

15	La empresa establece objetivos organizacionales basados en las necesidades vigentes					
----	---	--	--	--	--	--

16	La empresa aplica una estructura de incentivos por cumplimiento de metas					
I.3.2. REMUNERACIÓN						
17	La remuneración se encuentra acorde a las funciones que se realiza					
18	La empresa aplica políticas de aumento salarial					
I.3.3. PRESTACIONES SOCIALES						
19	La empresa se preocupa por brindar beneficios corporativos basado en necesidades vigentes					
I.4. DESARROLLO DE PERSONAS						
N°		5	4	3	2	1
I.4.1. CAPACITACIÓN						
20	Existen requerimientos latentes de capacitación en el área					
21	Los planes de capacitación se acoplan a lo que le área necesita					
22	La empresa realiza seguimiento post capacitación					
I.4.2. LÍNEA DE CARRERA						
23	Existe posibilidades de línea de carrera					
24	El crecimiento profesional está acorde a las necesidades actuales de la empresa					
I.5. MANTENIMIENTO DE PERSONAS						
N°		5	4	3	2	1
I.5.1. HIGIENE						
25	Existe buena iluminación en el área de trabajo					
26	El mobiliario es el adecuado para cumplir con sus funciones					
I.5.2. SALUD OCUPACIONAL						
27	Se realizan programaciones medicas preventivas					
28	La empresa lo incentiva a realizarse chequeos médicos continuos					
I.5.3. CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO						
29	Siente que su rutina laboral cumple sus expectativas personales					
30	Se siente satisfecho en su puesto de trabajo					
I.5.4. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO						
31	Existe una política de prevención de accidentes la organización					
32	Se le informa sobre las medidas preventivas del área					
33	El trabajador tiene conocimiento de los riesgos laborales de su área					
I.6. SUPERVISIÓN DE PERSONAS						
N°		5	4	3	2	1
I.6.1. BANCO DE DATOS						
34	Se registra la información personal del trabajador					
35	La información personal es actualizada					
I.6.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN						
36	Los resultados obtenidos brindan un apoyo para la toma de decisiones					
37	Se aplican planes de acción basado en la información obtenida de los trabajadores					
II. PRODUCTIVIDAD						
II.1. RECURSO HUMANO						
N°		5	4	3	2	1
II.1.2. MOTIVACIÓN						
38	La energía con la que realiza su trabajo es la idónea					
39	Impone el esfuerzo correcto para la realización de sus funciones					
II.1.2. COMPETENCIAS						
40	Muestra una actitud idónea frente a las metas organizacionales					
41	Posee aptitudes idóneas frente a las metas organizacionales					
II.1.3. SATISFACCIÓN						
42	Se encuentra cómodo en su ambiente de trabajo					
II.1.4. IDENTIFICACIÓN CON EL TRABAJO						

43	Tiene conocimientos sólidos de los procesos de la organización					
44	Muestra responsabilidad sobre los resultados de sus labores					
II.2. RELACIONES INTERPERSONALES						
N°		5	4	3	2	1
II.2.1. COHESIÓN						
45	Muestra integración con su equipo de trabajo					
46	Existen buenas relaciones laborales entre los miembros de su equipo de trabajo					
II.2.2. CONFLICTO						
47	Existe un buen manejo de los problemas dentro del equipo de trabajo					
48	El equipo de trabajo opta por la conciliación en temas de conflicto					
II.2.3. PARTICIPACIÓN						
49	La empresa utiliza métodos estructurados para integrar a su equipo de trabajo					
50	El equipo de trabajo participa en la toma de decisiones					
51	El equipo de trabajo incorpora sugerencias para la toma de decisiones					
II.3.2. LIDERAZGO						
52	Los líderes del equipo conduce de manera correcta a su personal					
53	La empresa evalúa en entorno laboral periódicamente					
54	El líder tiene influencia en el equipo de trabajo					
II.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
N°		5	4	3	2	1
II.3.1. CULTURA						
55	La empresa adopta procedimientos para el logro de sus objetivos					
56	Existen esquemas de responsabilidades para el cumplimiento de las labores					
57	Existe una rutina de trabajo marcada para cada puesto					
II.3.3. CLIMA						
58	El ambiente laboral es adecuado para la realización de las funciones					
59	La empresa maneja políticas idóneas el mantenimiento de la armonía entre colaboradores					
60	Las relaciones con los superiores son buenas					
II.3.3. AMBIENTE FÍSICO						
61	El área de trabajo posee todas las materiales para el óptimo desempeño de las funciones					
62	El área de trabajo posee todos los equipos para el óptimo desempeño de las funciones					

MUCHAS GRACIAS

Anexo 4: Validación de instrumento

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO								
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: INTEGRACIÓN DE PERSONAS								
1	La empresa identifica las necesidades primordiales área	✓		✓		✓		
2	Se gestionan procesos para obtener información sobre los puestos que requiere el área	✓		✓		✓		
3	La empresa divulga las ofertas laborales dentro de la organización	✓		✓		✓		
4	Los candidatos que son escogidos benefician el desempeño del área	✓		✓		✓		
5	La manera en que se selecciona al personal nuevo se alinea a los requerimientos del puesto	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN DE PERSONAS								
6	La empresa comunica los objetivos al inicio del vínculo laboral	✓		✓		✓		
7	La información que brinda la empresa aclaran dudas sobre el enfoque del mismo	✓		✓		✓		
8	Se exponen claramente el papel que debe desempeñar en la organización	✓		✓		✓		
9	Está al tanto de cómo sus funciones repercuten en el área	✓		✓		✓		
10	El organigrama explica de manera eficiente la composición de la empresa	✓		✓		✓		
11	La empresa informa sobre las áreas de las cuales es dependiente <i>depende</i>	✓		✓		✓		
12	La empresa evalúa el cumplimiento de las metas	✓		✓		✓		
13	La empresa incentiva el desarrollo de actitudes que benefician al área	✓		✓		✓		
14	La empresa hace seguimiento a sus aportes para con la organización	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: RECOMPENSA A PERSONAS								
15	La empresa establece objetivos organizacionales basados en las necesidades vigentes	✓		✓		✓		
16	La empresa aplica una estructura de incentivos por cumplimiento de metas	✓		✓		✓		
17	La remuneración se encuentra acorde a las funciones que se realiza	✓		✓		✓		
18	La empresa aplica políticas de aumento salarial	✓		✓		✓		
19	La empresa se preocupa por brindar beneficios corporativos basado en necesidades vigentes	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: DESARROLLO DE PERSONAS								
		Si	No	Si	No	Si	No	

20	Existen requerimientos latentes de capacitación en el área	✓		✓		✓	
21	Los planes de capacitación se acoplan a lo que le área necesita	✓		✓		✓	
22	La empresa realiza seguimiento post capacitación	✓		✓		✓	
23	Existe posibilidades de línea de carrera	✓		✓		✓	
24	El crecimiento profesional está acorde a las necesidades actuales de la empresa	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: MANTENIMIENTO DE PERSONAS		Si	No	Si	No	Si	No
25	Existe buena iluminación en el área de trabajo	✓		✓		✓	
26	El mobiliario es el adecuado para cumplir con sus funciones	✓		✓		✓	
27	Se realizan programaciones medicas preventivas	✓		✓		✓	
28	La empresa lo incentiva a realizarse chequeos medicos continuos	✓		✓		✓	
29	Siente que su rutina laboral cumple sus expectativas personales	✓		✓		✓	
30	Se siente satisfecho en su puesto de trabajo	✓		✓		✓	
31	Existe una política de prevención de accidentes la organización	✓		✓		✓	
32	Se le informa sobre las medidas preventivas del área	✓		✓		✓	
33	El trabajador tiene conocimiento de los riesgos laborales de su área	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6: SUPERVISIÓN DE PERSONAS		Si	No	Si	No	Si	No
34	Se registra la información personal del trabajador	✓		✓		✓	
35	La información personal se actualiza	✓		✓		✓	
36	Los resultados obtenidos brindan un apoyo para la toma de decisiones	✓		✓		✓	
37	Se aplican planes de acción basado en la información obtenida de los trabajadores	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ
23 de Septiembre del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECURSOS HUMANO								
38	La energía con la que realiza sus trabajo es la idónea	✓		✓		✓		
39	Impone el esfuerzo correcto para la realización de sus funciones	✓		✓		✓		
40	Muestra una actitud idónea frente a las metas organizacionales	✓		✓		✓		
41	Posee aptitudes idóneas frente a las metas organizacionales	✓		✓		✓		
42	Se encuentra cómodo en su ambiente de trabajo	✓		✓		✓		
43	Tiene conocimientos sólidos de los procesos de la organización	✓		✓		✓		
44	Muestra responsabilidad sobre los resultados de sus labores	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES								
45	Muestra integración con su equipo de trabajo	✓		✓		✓		
46	Existen buenas relaciones laborales entre los miembros de su equipo de trabajo	✓		✓		✓		
47	Existe un buen manejo de los problemas dentro del equipo de trabajo	✓		✓		✓		
48	El equipo de trabajo opta por la conciliación en temas de conflicto	✓		✓		✓		
49	La empresa utiliza métodos estructurados para integrar a su equipo de trabajo	✓		✓		✓		
50	El equipo de trabajo participa en la toma de decisiones	✓		✓		✓		
51	El equipo de trabajo incorpora sugerencias para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
52	Los líderes del equipo conduce de manera correcta a su personal	✓		✓		✓		
53	La empresa evalúa en entorno laboral periódicamente	✓		✓		✓		
54	El líder tiene influencia en el equipo de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								
55	La empresa adopta procedimientos para el logro de sus objetivos	✓		✓		✓		
56	Existen esquemas de responsabilidades para el cumplimiento de las labores	✓		✓		✓		
57	Existe una rutina de trabajo marcada para cada puesto	✓		✓		✓		
58	El ambiente laboral es adecuado para la realización de las funciones	✓		✓		✓		

59	La empresa maneja políticas idóneas el mantenimiento de la armonía entre colaboradores	✓		✓		✓	
60	Las relaciones con los superiores son buenas	✓		✓		✓	
61	El área de trabajo posee todas las materiales para el óptimo desempeño de las funciones	✓		✓		✓	
62	El área de trabajo posee todas los equipos para el óptimo desempeño de las funciones	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO



Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ
23 de Septiembre del 2017

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: INTEGRACIÓN DE PERSONAS								
1	La empresa identifica las necesidades primordiales área	✓		✓		✓		
2	Se gestionan procesos para obtener información sobre los puestos que requiere el área	✓		✓		✓		
3	La empresa divulga las ofertas laborales dentro de la organización	✓		✓		✓		
4	Los candidatos que son escogidos benefician el desempeño del área	✓		✓		✓		
5	La manera en que se selecciona al personal nuevo se alinea a los requerimientos del puesto	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN DE PERSONAS								
6	La empresa comunica los objetivos al inicio del vínculo laboral	✓		✓		✓		
7	La información que brinda la empresa aclaran dudas sobre el enfoque del mismo	✓		✓		✓		
8	Se exponen claramente el papel que debe desempeñar en la organización	✓		✓		✓		
9	Está al tanto de cómo sus funciones repercuten en el área	✓		✓		✓		
10	El organigrama explica de manera eficiente la composición de la empresa	✓		✓		✓		
11	La empresa informa sobre las áreas de las cuales es dependiente	✓		✓		✓		
12	La empresa evalúa el cumplimiento de las metas	✓		✓		✓		
13	La empresa incentiva el desarrollo de actitudes que beneficien al área	✓		✓		✓		
14	La empresa hace seguimiento a sus aportes para con la organización	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: RECOMPENSA A PERSONAS								
15	La empresas establece objetivos organizacionales basados en las necesidades vigentes	✓		✓		✓		
16	La empresa aplica una estructura de incentivos por cumplimiento de metas	✓		✓		✓		
17	La remuneración se encuentra acorde a las funciones que se realiza	✓		✓		✓		
18	La empresa aplica políticas de aumento salarial	✓		✓		✓		
19	La empresa se preocupa por brindar beneficios corporativos basado en necesidades vigentes	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: DESARROLLO DE PERSONAS								
		Si	No	Si	No	Si	No	

20	Existen requerimientos latentes de capacitación en el área	✓		✓		✓	
21	Los planes de capacitación se acoplan a lo que el área necesita	✓		✓		✓	
22	La empresa realiza seguimiento post capacitación	✓		✓		✓	
23	Existen posibilidades de línea de carrera	✓		✓		✓	
24	El crecimiento profesional está acorde a las necesidades actuales de la empresa	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: MANTENIMIENTO DE PERSONAS		Si	No	Si	No	Si	No
25	Existe buena iluminación en el área de trabajo	✓		✓		✓	
26	El mobiliario es el adecuado para cumplir con sus funciones	✓		✓		✓	
27	Se realizan programaciones médicas preventivas	✓		✓		✓	
28	La empresa lo incentiva a realizarse chequeos médicos continuos	✓		✓		✓	
29	Siente que su rutina laboral cumple sus expectativas personales	✓		✓		✓	
30	Se siente satisfecho en su puesto de trabajo	✓		✓		✓	
31	Existe una política de prevención de accidentes en la organización	✓		✓		✓	
32	Se le informa sobre las medidas preventivas del área	✓		✓		✓	
33	El trabajador tiene conocimiento de los riesgos laborales de su área	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6: SUPERVISIÓN DE PERSONAS		Si	No	Si	No	Si	No
34	Se registra la información personal del trabajador	✓		✓		✓	
35	La información personal se actualiza	✓		✓		✓	
36	Los resultados obtenidos brindan un apoyo para la toma de decisiones	✓		✓		✓	
37	Se aplican planes de acción basados en la información obtenida de los trabajadores	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *SI EXISTE SUFICIENCIA*

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dra. Grisi Bernardo Santiago*

DNI: 10041765

Especialidad del evaluador: *Docente Emática*



¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

23 de Septiembre del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECURSOS HUMANO								
38	La energía con la que realiza sus trabajo es la idónea	✓		✓		✓		
39	Impone el esfuerzo correcto para la realización de sus funciones	✓		✓		✓		
40	Muestra una actitud idónea frente a las metas organizacionales	✓		✓		✓		
41	Posee aptitudes idóneas frente a las metas organizacionales	✓		✓		✓		
42	Se encuentra cómodo en su ambiente de trabajo	✓		✓		✓		
43	Tiene conocimientos sólidos de los procesos de la organización	✓		✓		✓		
44	Muestra responsabilidad sobre los resultados de sus labores	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES								
45	Muestra integración con su equipo de trabajo	✓		✓		✓		
46	Existen buenas relaciones laborales entre los miembros de su equipo de trabajo	✓		✓		✓		
47	Existe un buen manejo de los problemas dentro del equipo de trabajo	✓		✓		✓		
48	El equipo de trabajo opta por la conciliación en temas de conflicto	✓		✓		✓		
49	La empresa utiliza métodos estructurados para integrar a su equipo de trabajo	✓		✓		✓		
50	El equipo de trabajo participa en la toma de decisiones	✓		✓		✓		
51	El equipo de trabajo incorpora sugerencias para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
52	Los líderes del equipo conduce de manera correcta a su personal	✓		✓		✓		
53	La empresa evalúa en entorno laboral periódicamente	✓		✓		✓		
54	El líder tiene influencia en el equipo de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								
55	La empresa adopta procedimientos para el logro de sus objetivos	✓		✓		✓		
56	Existen esquemas de responsabilidades para el cumplimiento de las labores	✓		✓		✓		
57	Existe una rutina de trabajo marcada para cada puesto	✓		✓		✓		
58	El ambiente laboral es adecuado para la realización de las funciones	✓		✓		✓		

59	La empresa maneja políticas idóneas el mantenimiento de la armonía entre colaboradores	✓		✓		✓	
60	Las relaciones con los superiores son buenas	✓		✓		✓	
61	El área de trabajo posee todas las materiales para el óptimo desempeño de las funciones	✓		✓		✓	
62	El área de trabajo posee todas los equipos para el óptimo desempeño de las funciones	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *SI EXISTE SUFICIENCIA*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dra. Grisi Bernardo Santiago*

DNI: *10041765*

Especialidad del evaluador: *Docente Escuática*



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

23 de Septiembre del 2017

