



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA ADMINISTRACIÓN

“EL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CIMELECT S.A.C – CAJAMARCA, 2018.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Elvira Chávez Rodríguez
Maritza Violeta Izquierdo Cacho

Asesor:

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú
2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Chávez Rodríguez, Elvira
- Izquierdo Cacho, Maritza Violeta

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “El Talento Humano y su Relación con la Productividad Laboral de los Colaboradores De La Empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018.

para aspirar al título profesional de: Licenciada en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** a los interesados para su presentación.

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Chávez Rodríguez, Elvira; Izquierdo Cacho, Maritza Violeta, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “El Talento Humano y su Relación con la Productividad Laboral de los Colaboradores de La Empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Mg. Liliana Carrillo Carranza
Jurado
Presidente

Dr. Alex Miguel Hernández Torres
Jurado

Mg. Luis Ulloa Zurita
Jurado

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, la salud para lograr mis objetivos, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante toda esta etapa de estudios.

A mi esposo por su apoyo incondicional en todo momento para culminar mis estudios, a mis princesas Michelle y Massiel por ser la luz de mi camino, mi fuente de motivación para poder superarme cada día más.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por creer en mí, por inculcarme los valores de la vida y por su amor incondicional, a mis hermanos por estar siempre conmigo.

Elvira

DEDICATORIA

A Dios quién me concedió la vida y me guio por el buen camino, por darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi querida y amada madre quien es el pilar fundamental en mi vida, por su apoyo permanente, consejos, comprensión y ayuda en los momentos más difíciles. A mi padre por enseñarme a ser perseverante y poder cumplir mis objetivos.

Maritza Violeta

AGRADECIMIENTO

Gracia a Dios por guiarme por el camino del bien y permitirme tener a mi familia y disfrutar de ella.

A mi familia por su apoyo incondicional, por creer en mí, por apoyarme en cada decisión y proyecto trazado.

Al Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández por su gran apoyo, orientación, enseñanza y motivación para la elaboración y culminación de nuestra tesis.

A nuestros maestros por sus ejemplos, exigencias, por haber contribuido y transmitido sus conocimientos para la culminación de nuestros estudios.

Al programa PASAT del proyecto conga por el apoyo económico y motivarme a culminar mis estudios.

Elvira

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a largo de mi carrera por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres, hermanos por ser parte importante en mi vida y representar la unidad familiar, por haberme apoyado en las buenas y en las malas.

Le agradezco por el apoyo incondicional a profesor: Miguel Angel Masetas Hernández por haber compartido sus conocimientos y sobre todo su amistad.

Maritza Violeta

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	ii
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.3. Justificación	18
1.4. Limitaciones	19
1.5. Objetivos.....	19
1.5.1 Objetivo General.	19
1.5.2 Objetivos Específico.....	19
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Bases teóricas.....	25
2.2.1 Definición del Talento Humano	25

2.2.2	Características	25
2.2.3	Tipos de Talento	26
2.2.4	Procesos de la gestión del talento humano	26
2.2.5	Importancia del talento humano	30
2.2.6	Teorías que sustentan la investigación	31
	La teoría de la gestión del talento humano	31
	Teoría de la motivación y la jerarquía de las necesidades de Maslow	32
	Teoría X y Teoría Y	35
	La teoría de las expectativas.....	36
2.2.7	Dimensiones del Talento Humano	37
2.2.8	Capacitación y desarrollo del Talento Humano	38
2.3	Productividad laboral	40
2.3.1	Definición de Productividad.....	40
2.3.2	Importancia de la productividad	41
2.3.3	Factores que afectan la productividad	41
2.3.4	Objetivos de la productividad	43
2.3.5	Dimensiones de productividad laboral	43
2.3.6	Satisfacción y productividad.....	46
2.3.7	Medición de productividad.....	46
2.3.8	Metodología de aplicación de productividad laboral	47
2.3.9	Participación y productividad	47
2.3.10	Clima y satisfacción laboral	49
2.3.11	Actitudes	49
2.3.12	Objetivos de la evaluación del desempeño	49
2.3.13	Beneficios de la evaluación del desempeño.....	50
2.3.14	Responsabilidad en la evaluación del desempeño.....	50
2.3.15	Definición de términos básicos.	51
CAPÍTULO 3.	METODOLOGÍA	53
3.1	Hipótesis	53
3.1.1	Hipótesis General	53
3.2	Operacionalización de variables	54
3.3	Diseño de investigación	55
3.4	Unidad de estudio	55
3.5	Población censal	55
3.6	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	56
3.6.1	Técnicas	56
3.6.2	Instrumentos	56
3.6.3	Procedimientos de recolección de datos	57
3.7	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	58
3.7.1	Métodos	58
3.7.2	Instrumentos:	58
3.7.3	Procedimientos de análisis de datos	58
CAPÍTULO 4.	RESULTADOS	60
CAPÍTULO 5.	DISCUSIÓN	65

CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS.....	69
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1:	38
TABLA 2:	44
TABLA 3:	45
TABLA 4:	47
TABLA 5:	54
TABLA 6:	60
TABLA 7:	61
TABLA 8:	62
TABLA 9:	63
TABLA 10:	64

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: RECLUTAMIENTO CON BASE EN LOS PUESTOS FRENTE A RECLUTAMIENTO CON BASE EN LAS COMPETENCIAS -----	27
FIGURA 2: CAPACITACIÓN -----	28
FIGURA 3: RECOMPENSAS ORGANIZACIONALES -----	29
FIGURA 4: PROCESOS PARA RETENER A LAS PERSONAS -----	30
FIGURA 5: TRIÁNGULO DE LAS NECESIDADES DE MASLOW -----	32
FIGURA 6: CARACTERÍSTICAS DE LAS NECESIDADES DE MASLOW -----	35
FIGURA 7: TALENTO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CIMELECT S.A.C –CAJAMARCA, 2018-----	60
FIGURA 8: TALENTO HUMANO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CIMELECT S.A.C –CAJAMARCA, 2018-----	61
FIGURA 9: TALENTO HUMANO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CIMELECT S.A.C –CAJAMARCA, 2018-----	62
FIGURA 10: TALENTO HUMANO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA CIMELECT S.A.C –CAJAMARCA, 2018 -----	63
FIGURA 11: TALENTO HUMANO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA CIMELECT S.A.C –CAJAMARCA, 2018 -----	64

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general determinar la relación entre el talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

La metodología se desarrolló de acuerdo a un estudio de tipo básico, donde se ha considerado un diseño no experimental, transversal considerando como muestra a 23 colaboradores de la empresa CIMELECT S.A.C a quienes se les aplicó una encuesta utilizando el cuestionario con respuestas dicotómicas.

Los resultados sobre el diagnóstico de la situación actual del desempeño laboral en la empresa señalan que el 56.5% de los colaboradores presentaron productividad ya que cumplen las metas empresariales, de ellos el 26.1% si presentaron talento humano, se tiene deficiencia en los resultados de productividad debido que los colaboradores carecen de capacitación para desempeñar sus actividades sus ideas y opiniones no son consideradas en la toma de decisiones y por ende el colaborador no se siente importante; sumándolo a ello la falta de capacitaciones. La empresa no cuenta con el área de Recursos humanos, no hubo un buen filtro en la selección del capital humano siendo esto muy importante y necesario para el desarrollo de una empresa; ya que son ellos quienes ejecutan la planificación y hacen realidad las metas organizacionales trazadas.

Al finalizar se llegó a la conclusión que la relación del talento humano en la productividad laboral es muy importante en toda empresa para esto los colaboradores deben estar motivados permanentemente, cultivándose el trabajo en equipo y de manera colaborativa entre sus miembros generando así un clima laboral armónico, provocando que su nivel de desempeño de los colaboradores sea más eficiente para el cliente y para la empresa.

Palabras clave: talento humano, productividad, eficiencia, eficacia, actitud.

ABSTRACT

The present thesis has as general objective to know the relation of the human talent with the labor productivity of the collaborators of the company CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

The methodology was developed according to a basic type study, where a non-experimental, cross-sectional desing was considered, considering as a sample 23 collaborator of the company CIMELECT S.A.C to whom a survey was applied using the questionnaire with dichotomous answers.

The results on the diagnosis of the current situation of work performance in the company indicate that 56.5% of the employees showed high productivity of them, 26.1% if they presented human talent, there is a dificiency in the productivity results because the collaborators lack training to carry out their activities, their ideas and opinions are not considered in decisión-making and therefore the collaborators does not feel important; adding to it the lack of training. In addition to this, the company does not have the Human Resources área, there was not a good filter in the selection of human capital, this being very important and necessary for the development of a company; since they are the ones who execute the planning and make the organizational goals drawn.

At the end it was concluded that the relationship of human talent in labor productivity is very important in any company for this the collaborators must be permanently motivated, cultivating team work and collaboratively among its members thus generating a harmonious work environment, causing that their level of performance of the collaborators is more efficient for the client and for the company.

Keywords: human talent, productivity, efficiency, effectiveness, attitude.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las organizaciones en la actualidad utilizan como herramienta de gestión al talento del recurso humano direccionándolo al logro de sus objetivos o escenarios futuros esperados; en lo que se puede resaltar que el aumento de la productividad de una organización no se basa en obtener la tecnología de vanguardia que pueda ofrecer el mercado, sino capacitar, beneficiar y motivar al personal en la utilización adecuada de los recursos de la empresa.

Hoy en día se considera al potencial humano como uno de los pilares de la organización, ya que de ellos depende en gran medida la operatividad de la empresa, por ello es necesario que el ambiente donde el colaborador se desenvuelve día a día sea el más óptimo, de modo que le permita realizar sus labores con eficiencia y se sientan lo más motivados posibles para lograr el cumplimiento de las metas organizacionales.

Dentro de una organización el potencial humano son los que se encargan de ofrecer la atención al cliente, por lo que es necesario que el factor humano de la organización sienta que se le ofrece un puesto y un ambiente de trabajo de calidad y así su nivel de desempeño sea más adecuado para el cliente y para la empresa.

A nivel internacional Santacruz (2015) realizó un estudio donde desarrolló la problemática de que en las pequeñas empresas de España no existen buenas prácticas para gestionar adecuadamente al potencial humano, por lo cual el desempeño de los trabajadores es negativo, y esto da como consecuencia la fuga del talento valioso de la empresa. Las pequeñas empresas son las que más necesitan empleadores eficientes porque están en una etapa de desarrollo creciente, deben tomar en cuenta que la correcta gestión del talento humano va beneficiar a las empresas pequeñas de España haciendo que sus colaboradores tengan un buen ambiente laboral al estar desempeñándose correctamente en las áreas según su talento humano y así puedan trabajar con mayor eficiencia al estar completamente motivados.

También Santacruz (2015) afirma que uno de los factores de la deficiente gestión del talento humano de las empresas, es que no se consideran las ideas y opiniones del trabajador para la toma de decisiones en la empresa por lo que esto se evidencia en una falta de identidad empresarial ya que el trabajador no se siente importante dentro de la organización y su desempeño laboral se reduce considerablemente.

Es importante tomar en cuenta la opinión del empleado, esto hará que ello se sientan importantes a realizar un aporte para la empresa, no solo por la satisfacción del empleador

sino también porque creará, un bien obteniendo mayor eficiencia y motivación para desempeñarse correctamente en las funciones asignadas, además el empleador es la persona que tiene los conocimientos directos en campo por así decirlo o con los clientes, por eso que cabe la posibilidad que tenga conocimientos o ideas que puedan convertirse en grandes aportes para la empresa.

Mientras que en el Perú las empresas actuales no le dan la importancia necesaria al cuidado y desarrollo del potencial humano en la empresa, por lo que el índice de rotación de personal ha ido en un aumento, existe fuga del talento que es considerado valioso para la empresa por ello es necesario que se implementen estrategias de gestión del talento humano para que el trabajador se sienta fidelizado y parte importante de la empresa.

Un trabajador motivado y fidelizado brindará grandes aportes a la empresa por eficiencia y necesidad de mejorar, más aún si es un talento valioso que desempeñe a cabalidad sus funciones realizando una correcta selección y posterior capacitación marcará la diferencia en el empleador, la alta rotación de personal no solo genera perjuicios en la rentabilidad sino también que pone en peligro el desempeño de la compañía, ya que al haber siempre personal nuevo generará demora en la adecuación al cargo que se va a desempeñar.

En relación a lo anterior, se puede decir que una de las razones de la mala gestión del talento humano es la falta de capacitación y la falta de competencias gerenciales de los responsables de la empresa, ya que en ocasiones relacionada de manera informal, la repercute en la fuga del talento humano de la organización.

Para La torre (2014) en el Perú los índices de rotación de personal son muy altos, en su estudio La Torre correlacionó las acciones que más usan dentro de algunas empresas del Perú que tienen menores índices de rotación que las demás. De ese estudio salieron seis acciones que son aquellas sobre las cuales se tiene menos índice de rotación en las empresas: Desarrollo de línea de carrera, Desarrollo de sistemas de evacuación de desempeño, Proceso de reclutamiento de selección, Estudios de clima y cultura laboral, Programas de capacitación, Identificación del personal clave dentro de las empresas.

El mercado actual exige que la retención del talento humano sea uno de los principales temas a la hora de mejorar la gestión del personal en una organización, porque se debe tener en cuenta que el trabajador no solo busca obtener un beneficio económico en la empresa, sino que necesita suplir sus necesidades de autorrealización en el puesto que ejerce en la empresa.

Díaz (2017) manifiesta que el Perú atraviesa una crisis, en cuanto a retención de talento humano se puede hablar. Y es que las empresas peruanas pierden alrededor de 30% de sus

empleados anualmente. ¿Por qué? Pamela Días Escalante, Gerente de Gestión Humana de BDO Perú conversó con Gestión.pe sobre este tema.

“Para retener el talento humano en las empresas, es importante partir desde la buena reputación. La imagen interna y externa debe estar alineados y la cultura organizacional debe ser atractiva al empleador y al talento”.

Otro factor es el mal clima laboral que existe en las empresas así como la falta de motivación. “Para generar el sentido de pertenencia deben sentirse en un buen clima laboral. Incentivos y reconocimientos son una buena opción. Estos no necesariamente tienen que ser monetarias, el reconocimiento tiene que ser de acuerdo a la persona. Por eso es importante conocer al talento, como es la persona”.

Finalmente la especialista explicó que las continuas capacitaciones, que sean de interés para los colaboradores, ayudaran con este problema. Así como el buen clima laboral y la calidad de vida que se le brinde al colaborador ya que hoy en día, el talento humano hace un balance entre el trabajo y su vida personal.

La empresa CIMELECT S.A.C es una empresa Remype dedicada a brindar servicios de mantenimiento y reparaciones de equipos de tecnología de información, instalaciones eléctricas, construcciones de techos, mantenimiento de contenedores, instalación de sanitarios para oficina y almacén; cuyos dueños son tres hermanos y consta de 23 colaboradores.

La situación actual de la empresa CIMELECT S.A.C es deficiente ya que no existe un buen clima laboral por que la comunicación entre colaboradores no es efectiva, lo cual ocasiona retrasos en los servicios brindados a los clientes, del mismo modo es nula la capacitación del personal para mejorar el desempeño de sus funciones, esto se debe a que no programan capacitaciones, no sabiendo que estas permiten al talento humano desenvolverse mejor en su puesto, del mismo modo reforzará sus conocimientos, habilidades, juicio y actitudes, las cuales ayuden a tener una mejor comunicación efectiva entre colaboradores y clientes, sumado a ello la mala comunicación interna entre compañeros y con sus superiores inmediatos.

La empresa CIMELECT S.A.C a pesar de su crecimiento en el mercado y de su sostenibilidad, aún presenta deficiencias en el personal, el cual es un factor muy importante para seguir desarrollándose en el sector en el que se desenvuelve, por ello para lograr dar valor a la empresa y mejorar significativamente el desempeño de sus trabajadores, es necesario que implemente un plan en donde se valore el talento humano de los colaboradores de la empresa, esto permita reforzar sus conocimientos, habilidades, juicio y actitudes, lo cual servirá para que los colaboradores utilicen de una manera eficiente los recursos y tiempos para la ejecución de los servicios brindados y con la eficacia esperada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del talento humano con la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018?

1.2.2. Problema específicos

¿Cuál es el talento humano de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018?

¿Cuál es la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018?

¿Cuál es la relación del talento humano en la eficiencia de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018?

¿Cuál es la relación del talento humano en la eficacia de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018?

1.3. Justificación

Teórica

Actualmente se habla de la Gestión por Competencia como un modelo integral del Talento Humano que contribuye a esta, con un nuevo enfoque, detectando, adquiriendo, potenciando y desarrollando las competencias que dan valor agregado a la empresa brindándoles la diferenciación como una ventaja competitiva. Asimismo, se tomó como referencia la teoría sobre productividad propuesta por Anaya (2000), para establecer sus respectivos indicadores plasmados en la operacionalización de las variables.

Práctica

Desde el punto de vista práctico la productividad es clave para mejorar el nivel de vida de la sociedad, ya que repercute en más potencial de incrementar los sueldos y más rentabilidad para el capital invertido, que incentiva cada vez más la inversión, el crecimiento de empleo y el crecimiento de la economía. La información planteada en la tesis beneficiará a la empresa, estudiantes y empresarios; para que valore la importancia del reclutamiento y selección adecuada del Talento Humano para la empresa ya que este es el primer paso para toda organización, sino hay una buena selección no esperamos contar con el mejor talento humano para generar productividad. El trato, las remuneraciones, capacitaciones, clima laboral de los colaboradores constituyen el capital humano siendo esto muy importante y necesario para el desarrollo de una empresa; ya que son ellos quienes ejecutan la planificación y hacen realidad

las metas organizacionales trazadas; por ende un trabajador motivado generará un clima laboral armónico y producirá más; no dejando de lado que todo trabajador genera productividad, algunos más que otros.

La esencia del mejoramiento de la productividad es trabajar de manera más inteligente, no más dura. El mejoramiento real de la productividad no se consigue intensificando el trabajo; un trabajo más duro da por resultado aumentos muy reducibles de la productividad debido a las limitaciones físicas del ser humano.

El mejoramiento de la productividad hoy se obtiene con eficiencia, lo cual genera el uso adecuado de los recursos, en el tiempo esperado y la eficacia logrando las metas propuestas, por ello para lograr dar valor a la empresa y mejorar significativamente el desempeño de sus colaboradores. Por lo tanto toda empresa que cuenta con el área de recursos humanos planifica, organiza, desarrolla, coordina y controla las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente de los colaboradores al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas que en ella colaboren; y así lograr sus objetivos individuales relacionadas directa o indirectamente con el trabajo.

1.4. Limitaciones

Las dificultades encontradas para la realización del proyecto es la falta de conocimiento y práctica en investigación por parte de los investigadores, por otro lado; en principio se tuvo inconveniente en la falta de textos actuales referidos a nuestros temas, se requiere de tiempo para la realización del mismo puesto que trabajamos, esto dificulta la dedicación que requiere el tema.

A pesar de las dificultades que se presentaron, es importante el desarrollo del mismo porque nos beneficia en conocimiento y experiencia, así como también la empresa en la que se realiza este proyecto obtiene conocimiento de cómo mejorar el desarrollo de su empresa y la manera de cómo se beneficia.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo General.

Determinar la relación entre el talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

1.5.2 Objetivos Específico.

Identificar el talento humano de los colaboradores en la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

Identificar la productividad laboral de los colaboradores en la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

Determinar la relación del talento humano en la eficiencia de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

Determinar la relación del talento humano en la eficacia de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A nivel Internacional

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en su tesis titulada Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas realizada en la Universidad de Concepción, Chile.

El objetivo de la tesis fue: Evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas.

La metodología utilizada en el estudio es descriptiva.

Llegando a las siguientes conclusiones: a) Como se ha observado en la sección previa, la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral. b) Con el fin de justificar los resultados encontrados, se descubren diversos estudios que respaldan esta conclusión, y al parecer es un fenómeno común entre los países latinoamericanos. Méndez (2003), hace referencia a la mala ejecución de la capacitación, describiendo los pasos necesarios para aplicarla correctamente; identificando necesidades, teniendo una correcta planificación y logística de la misma, funcionarias escogidos adecuadamente, compromiso de la jefatura y el funcionario, calidad del tutor y finalmente se torna necesario realizar una evaluación de desempeño. c) Por otra parte, para un estudio realizado en Perú, si bien se manifiesta que la capacitación tiene un impacto positivo en la productividad laboral de la empresa, ésta estaría perdiendo efectividad producto del alto nivel de rotación laboral que se produce en el país, dado que los empleados se capacitan y luego se trasladan a otra empresa, efecto de los cambios de la reforma laboral (Chacaltana y García, 2001), reformas que han sido aplicadas en diversos países de Latinoamérica, entre ellos Chile.

Flores (2015) en la ciudad de Quito – Ecuador, en su tesis titulada Modelo Estratégico de Gestión de Talento Humano para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para obtener el grado de Magister.

La metodología que utilizaron fue correlacional

El objetivo de la tesis fue: Proponer un modelo de Gestión Estratégico del Talento Humano para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Llegando a las siguientes conclusiones: El posicionamiento de la Dirección de Talento Humano, debe considerarse como el motor de la organización hacia el éxito, tanto individual,

organizacional y de liderazgo. Si bien es cierto, en el sector público el cumplimiento de la normativa es fundamental, sin embargo con estos tres aspectos cohesionados podemos decir que la organización se alineará a un modelo de excelencia y de calidad, a mediano y largo plazo en donde se podrá evidenciar resultados de productividad.

Lo que se logra con la implementación de este Modelo de Gestión presentado en la presente tesis, es asegurar creación de valor en los resultados institucionales hacia sus actores externos, en este caso el sector de las organizaciones de la economía popular y solidaria; fundamental para que las instituciones lleguen a la excelencia, los profesionales de talento son los responsables de apoyar a los Directivos a lograr cumplir este reto en las instituciones, a través de su participación e involucramiento, y hacer comprender a los directivos la importancia del talento humano en los resultados de la productividad.

Jarpa y Morí (2015) en su tesis titulada la Gestión Del Capital Humano Avanzado en Chile realizada por la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

El objetivo de la tesis fue: Conocer el crecimiento del talento humano en Chile y verificar si se han cumplido las metas definidas.

La metodología que utilizaron fue cualitativa de investigación y de carácter exploratorio

Llegando a las siguientes conclusiones: El conocimiento es un factor predominante de la creación de valor tanto para las personas como para las organizaciones y los países. La creación efectiva, uso y difusión del conocimiento es la clave del éxito de las organizaciones y del desarrollo económico y social sustentable.

El conocimiento es la fuente de la ventaja competitiva en la sociedad actual y, por ende, el factor esencial de la riqueza de las naciones. En consecuencia, las personas necesitan una educación continua, capacidad de adaptación, buenas prácticas de trabajo y nuevos modelos de interacción al interior de las organizaciones.

La inversión en capital humano es esencial para las personas, quienes pueden aumentar su productividad individual; pero también se trata de una inversión trascendente para el país, incrementando el potencial de crecimiento de su producto interno bruto. Adicionalmente, los antecedentes empíricos muestran que la educación superior genera retornos privados sobre el 20% en el caso chileno, incluso en regiones extremas y distantes del centro del país. En consecuencia, garantizar una educación superior de calidad resulta fundamental si se quiere, efectivamente, generar una instancia de progreso para las personas y para la economía en su conjunto.

A nivel Nacional

Armas y Ascencio (2015) en la tesis titulada Gestión del Talento Humano y la Productividad de la empresa Cartavio S.A.A provincia de Ascope – 2015, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

Este estudio tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa cartavio S.A.A provincia de Ascope – 2015.

El estudio utilizó la metodología correlacional.

Llegando a las siguientes conclusiones: a) La relación que existe entre la gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa cartavio S.A.C es directa, determinado mediante la prueba Chi Cuadrado. b) El nivel de la gestión del talento humano de la empresa cartavio es regular por cuanto los directivos no presentan el énfasis necesario a sus trabajadores como el activo más importante de la empresa. c) El nivel de productividad de los trabajadores de la empresa cartavio S.A.C es regular, por cuanto no existe una orientación clara al cumplimiento de metas dentro de la empresa. d) 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.C.

Quispe y Rabanal (2017) en la tesis titulada Relación de la Gestión del Talento Humano con la Productividad Laboral en la empresa García E.I.R.L. Cajamarca 2017, realizada en la Universidad Privada del Norte de Cajamarca.

Este estudio tiene como objetivo: Conocer la relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en la empresa García E.I.R.L. Cajamarca 2017.

El estudio utilizo la metodología correlacional.

Llegando a las siguientes conclusiones: a. Los resultados de la comprobación de la hipótesis de investigación (Pearson), indicó que si existe una relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral. Lo que sustenta al objetivo general: Conocer la relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en la empresa García E.I.R.L. Cajamarca 2017. b. De los 50 colaboradores el 78% tuvieron muy poca productividad laboral y muy poca gestión de talento humano, mientras que el 22% de los colaboradores tuvieron una gestión del talento humano y solo el 6% de los colaboradores alcanzaron muy poca gestión del talento humano. c. De los 50 colaboradores, el 84% alcanzaron muy poca gestión del talento humano, mientras que el 16% tuvieron parcialmente una gestión del talento humano. De los 50 colaboradores, el 78% mostró muy poca productividad laboral y el 22% una parcial productividad laboral.

Pérez (2017) en la tesis titulada Relación de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral en J.R. Contratistas Generales SCRL del distrito de Guadalupe – 2017, realizada en la Universidad Privada del Norte de Cajamarca.

Este estudio tiene como objetivo: Conocer la relación de la gestión de talento humano con el desempeño laboral en J.R. Contratistas Generales SCRL del distrito de Guadalupe – 2017.

El estudio utilizó la metodología correlacional.

Llegando a las siguientes conclusiones: **a)** Obejtivo General es conocer la relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la empresa J.R. Contratistas generales SCRL del distrito de Guadalupe – 2017; para comprobar la hipótesis de investigación se realizó la prueba estadística R Pearson donde la correlación es moderada positiva ($r=0.623$) también la significación aproximada (sig. Aprox.=0.013) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, podemos afirmar que existe relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la empresa J.R. Contratistas Generales SCRL del distrito de Guadalupe – 2017. **b)** Objetivo específico 01: es conocer la relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la dimensión productividad laboral en la empresa J.R. Contratistas generales SCRL del distrito de Guadalupe – 2017; para comprobar la hipótesis de la investigación se realizó la prueba estadística R Pearson donde la correlación es moderada positiva ($r= 0.0534$) también la significancia aproximada (sig. Aprox.=0.0134) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, podemos afirmar que existe relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la dimensión productividad laboral en la empresa J.R. Contratistas generales SCRL del distrito de Guadalupe – 2017. **c)** Objetivo específico 02: es conocer la relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la dimensión competencia laboral en la empresa J.R. Contratistas generales SCRL del distrito de Guadalupe – 2017; para comprobar la hipótesis de la investigación se realizó la prueba estadística R Pearson donde la correlación es moderada positiva ($r= 0.0534$) también la significancia aproximada (sig. Aprox.=0.0134) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, podemos afirmar que existe relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la dimensión competencia laboral en la empresa J.R. Contratistas generales SCRL del distrito de Guadalupe – 2017.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definición del Talento Humano

Chiavenato (2009) el Talento Humano conduce necesariamente al del capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito.

La evolución del área de recursos humanos desde que empezó con la revolución industrial y entonces se llamaba relaciones industriales, ya finalizando la segunda guerra mundial pasó a llamarse administración de recursos humanos y hoy en día en la era del conocimiento se le conoce como Gestión del talento humano.

El término talento humano es relativamente nuevo, el cual pasó de ser relaciones industriales a administración de recursos humanos y es recién que en la era del conocimiento se le conoce como talento humano. Para el desarrollo de la presente investigación consideramos pertinente tomar como libro base a Gestión del Talento Humano del autor Idalberto Chiavenato.

El conocimiento se obtiene por el aprendizaje, el cual se da por la experiencia misma o por estudios realizados en alguna área de trabajo. Las habilidades se desarrollan una vez que se haya adquirido el conocimiento, es donde el trabajador muestra los resultados de su trabajo y la eficiencia con la que la realiza. Con la actitud el trabajador se empeña por lograr los mejores resultados y con la mayor eficiencia posible (p. 52).

2.2.2 Características

Según Marina (2012), el talento debe reunir las siguientes cinco características:

1. Actitud activa ante los problemas y las situaciones, capacidad para tomar iniciativas y no actuar siempre reactivamente. Estas cualidades se denominan capacidad de emprender. No se trata de montar una empresa, sino de ser capaz de hacer proyectos y llevarlos a cabo.
2. Capacidad para aprender eficazmente a lo largo de toda la vida. Aprender no es asimilar conceptos o ideas, sino competencias, capacidades, facultades. El talento está siempre deseoso de aprender.
3. Capacidad para crear. Crear es producir intencionadamente novedades eficaces.
4. Capacidad para evaluar, tanto en el plano individual como en el social.
5. Debe tener las virtudes de la acción, de la realización y del cumplimiento.

2.2.3 Tipos de Talento

Para que una sociedad también llegue a ser inteligente, hay que generar, además del talento personal, el talento social (Marina, 2012).

Talento personal

Es el talento individual que se concreta en el capital intelectual de una persona.

Talento social

Es el talento colectivo que se concreta en el capital intelectual comunitario.

2.2.4 Procesos de la gestión del talento humano

El área de recursos humanos es un conjunto integrado de procesos dinámicos e interactivos. Los seis procesos básicos de la ARH son: **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 del personal; **procesos para organizar a las personas:** son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizan 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; **procesos para recompensar a las personas:** son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneraciones y prestaciones y servicios sociales; **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; **procesos para retener 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; **procesos para auditar 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. (Chiavenato, 2009, p.15).

A continuación mencionamos algunos de ellos.

Reclutamiento

Chiavenato (2009) en el proceso de reclutamiento la organización atrae a candidatos del mercado de recursos humanos para abastecer su proceso de selección. En realidad, el reclutamiento funciona como un proceso de comunicación, es un proceso de dos vías:

comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección (p.116).

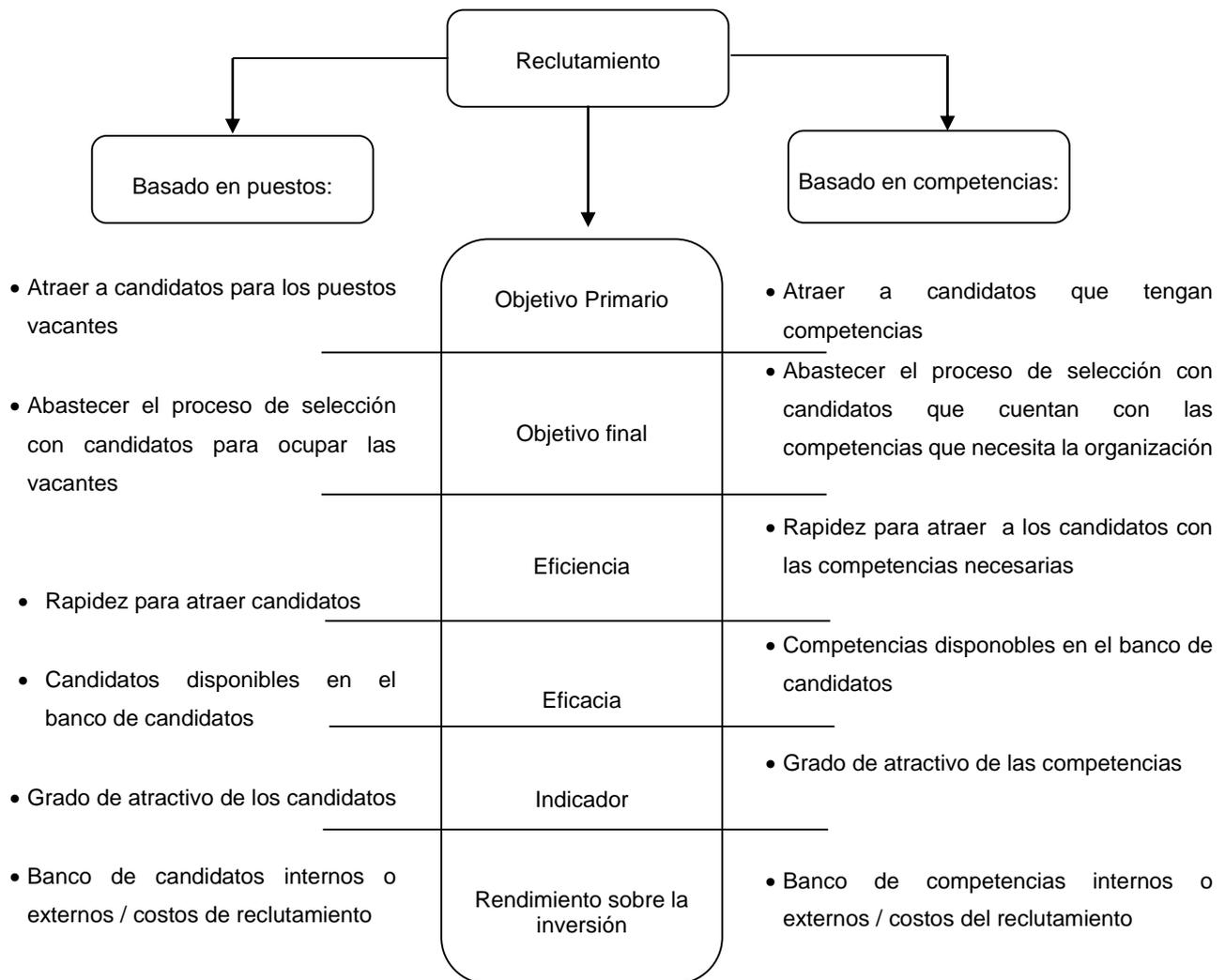


Figura 1: Reclutamiento con base en los puestos frente a reclutamiento con base en las competencias

Fuente: Chiavenato 2009 “Gestión del Talento Humano”

Selección de personal:

La selección del personal funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un antiguo concepto popular afirma que la selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. A final de cuentas, ¿Para qué sirve la selección de personas? ¿Sólo para llenar los puestos vacantes y disponibles de la organización? Eso es necesario, pero no basta para los tiempos actuales. Sería una tarea vegetativa que busca mantener y conservar el statu quo. En la actualidad el proceso de selección es un mecanismo eficiente para aumentar

el capital humano de las organizaciones. La mejor manera de lograrlo es enfocar la selección en la adquisición de las competencias individuales indispensables para el éxito de la organización (Chiavenato, 2009, p.137).

Desarrollo de las personas:

Las personas tienen una increíble capacidad para aprender y para desarrollarse y la educación está en el centro de esa capacidad. Representa la necesidad que tiene el ser humano de llevar de adentro hacia fuera sus potenciales internos; significa exteriorizar ese estado latente y el talento creador de las personas. El objetivo es mostrar como las personas y las organizaciones se desarrollan en razón del aprendizaje continuo y el cambio de comportamiento (Chiavenato, 2009, p.366).

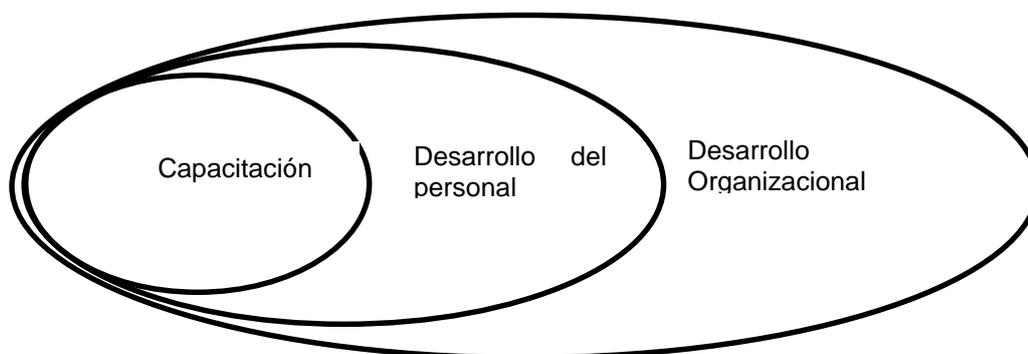


Figura 2: Capacitación

Fuente: Chiavenato 2009 “Gestión del Talento Humano”

Recompensas al personal:

Las recompensas se clasifican en financieras y no financieras, la recompensa financiera directa en la paga que cada empleado recibe en forma de salarios, bonos, premios y comisiones. El salario representa el elemento más importante: es la retribución, en dinero o equivalente, que el empleador paga al empleado en función al puesto que ocupa y de los servicios que presta durante determinado periodo. El salario puede ser directo o indirecto; el primero es lo que recibe como contraprestación del servicio en el puesto ocupado. Por qué el dinero no es lo único que tiene valor, existe la recompensa no financiera o incentivos, que incluyen oportunidades de desarrollo, reconocimientos, seguridad, promociones, etc. (Chiavenato, 2009, p.284).

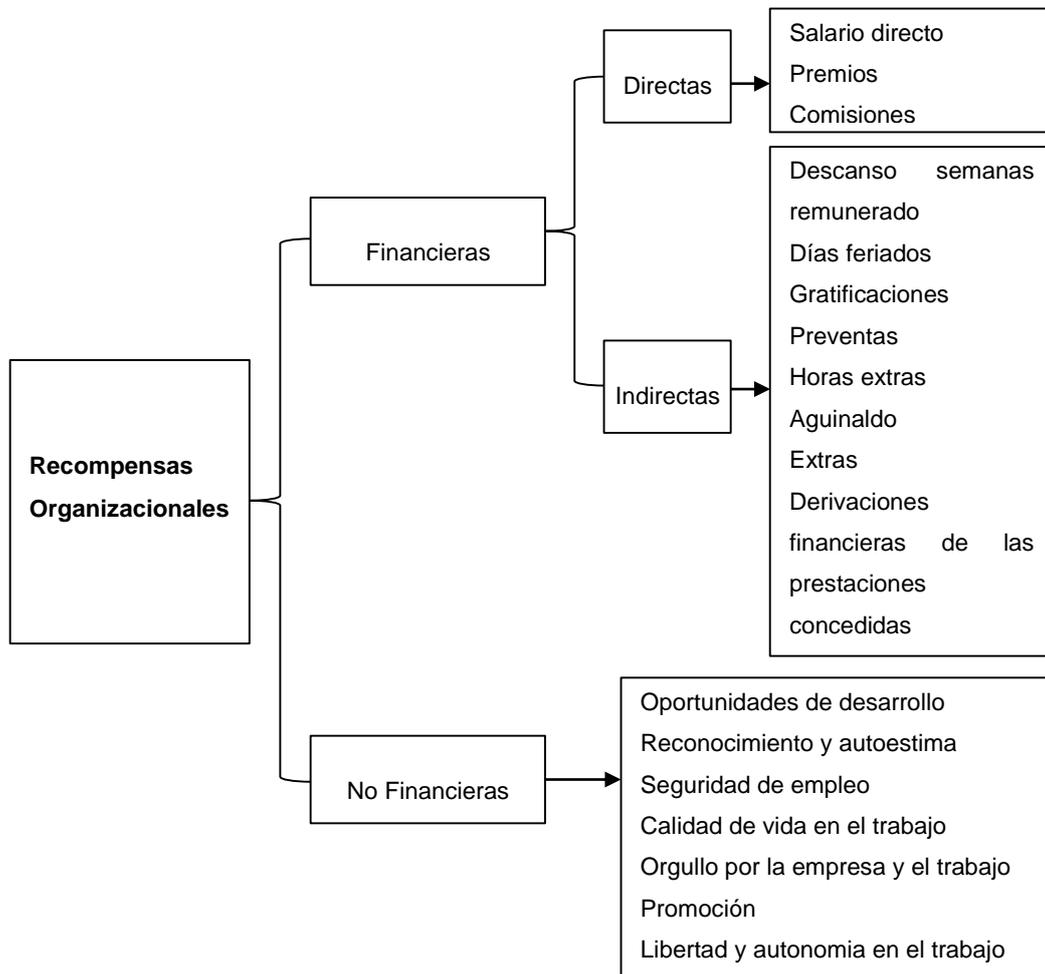


Figura 3: Recompensas organizacionales

Fuente: Chiavenato 2009 “Gestión del Talento Humano”

Procesos para retener a los talentos.

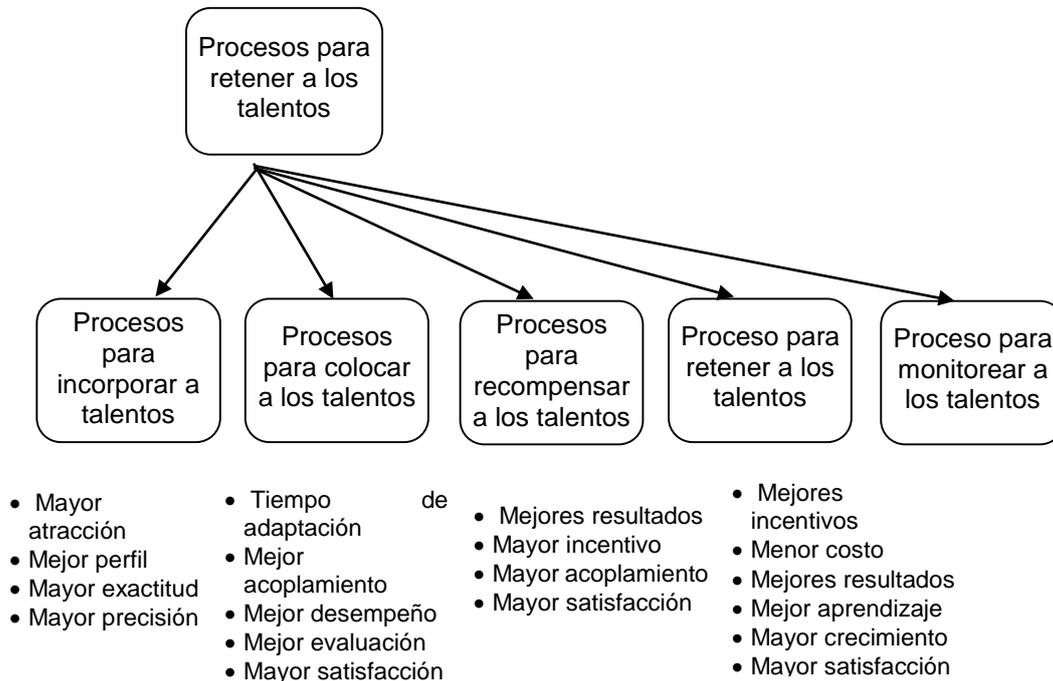


Figura 4: Procesos para retener a las personas

Fuente: Chiavenato 2009 “Gestión del Talento Humano”

Evaluación del desempeño:

Es una valoración sistemática, de la actuación de cada persona en función a las actividades que desempeña, las metas y resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial 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. Es un proceso dinámico que incluye al evaluado, a su gerente y las relaciones entre ellos (p.245).

2.2.5 Importancia del talento humano

El recurso humano es un elemento necesario para poder llegar a cumplir los objetivos corporativos, sin embargo el recurso humano es algo más que un elemento que se debe contratar, es algo más que un mecanismo, que un concepto o un recurso que nos ayuda a consolidar los fines propuestos en el avance de las acciones de nuestra organización, a través de una eficiente y eficaz administración de la misma.

Cuando nos referimos al tema de esa forma como solo un elemento, ignoramos la importancia que representa la gestión del recurso humano en muchos factores, dicha gestión o planificación, administrada de una manera eficiente y eficaz en todos sus

componentes, nos lleva a consolidar el desarrollo de las operaciones y procesos, procesos como por ejemplo el de reclutamiento y selección que mencionamos anteriormente, o bien sea de producción, logística y demás, como la imagen corporativa a la que pocas veces le prestamos atención, hasta que bajan los índices de productividad y valor.

El tener pleno conocimiento de los conceptos y sus antecedentes nos ayuda a visualizar una idea clara y dar con soluciones precisas a la hora de enfrentar inconvenientes en el desarrollo de las operaciones básicas y/o complejas de la realidad diaria dentro de nuestras organizaciones. En el mundo académico e investigativo existen muchos conceptos y estudios de diferentes actores, docentes, investigadores y demás sobre gestión e imagen corporativa, por ejemplo los de (Chiavenato, 2009). Partiendo desde este punto, podemos conocer y visualizar la importancia que tiene la planificación o gestión del recurso humano en el desarrollo y sostenimiento de la imagen corporativa y/o institucional, debemos teniendo en cuenta dichos estudios.

2.2.6 Teorías que sustentan la investigación

La teoría de la gestión del talento humano

Esta teoría nos permitirá conocer cómo influye en la productividad la administración del talento humano, sino en toda la organización desde una visión sistémica, en la que todo proceso se encuentra relacionado con otros de forma interdependiente y es el conjunto el que posibilita el éxito y el equilibrio del sistema. Esta teoría nos manifiesta que la gestión humana es la piedra angular de la organización, pues afecta todo el andamiaje administrativo y la toma de decisiones, lo que sumado a las nuevas condiciones que la globalización impone, hace que sea urgente estudiar las diferentes formas de administrar en el mundo, así como proponer y establecer estrategias de gestión humana de carácter global que posibiliten el incremento de la competitividad. Los orígenes de administración del talento humano, especialidad que nace por el desarrollo de las organizaciones a inicios del siglo XX, con el nombre de relaciones industriales, después de la gran revolución industrial, la ARH surge como una actividad mediadora entre las personas y las organizaciones, con el propósito de detener o reducir conflictos entre los objetivos individuales y los objetivos organizacionales, donde las relaciones eran muy separadas, intervenía un interlocutor extraño de ambas partes para poder mediar o solucionar los problemas a los que se denominó “Relaciones Industriales”. Alrededor del año “1950 se denomina Administración de Personal, que no debía mediar conflictos sino también administrar personal de acuerdo con una legislación laboral vigente. Por el año 1960 esta legislación laboral quedó obsoleta, puesto que los desafíos organizacionales se desarrollaron desproporcionadamente y las personas pasaron a ser consideradas recursos indispensables para el crecimiento de las empresas” (Andachi, 2002).

Teoría de la motivación y la jerarquía de las necesidades de Maslow

Para poder explicar el comportamiento organizacional, la teoría del comportamiento se fundamenta en la conducta individual de las personas y para explicar la conducta de las personas, es necesario que se estudie la teoría de la motivación humana. El hombre es un ser dotado de necesidades complejas, pero claramente identificables y diferenciables que son las que orientan y dinamizan los comportamientos humanos, hacia objetivos, satisfaciéndose así cíclicamente los procesos humanos, que se repiten, hasta su muerte. La contribución de Maslow, en su libro “La teoría de la motivación Humana” consiste en ordenar por categorías y clasificar por niveles las diferentes necesidades humanas, según la importancia que tiene para la persona que las contiene. En la base de la pirámide están las necesidades de déficit (fisiológicas) que se encuentran en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo (autorealización) se encuentran en las partes más altas de la jerarquía.

Gráficamente puede mostrarse de la siguiente forma:

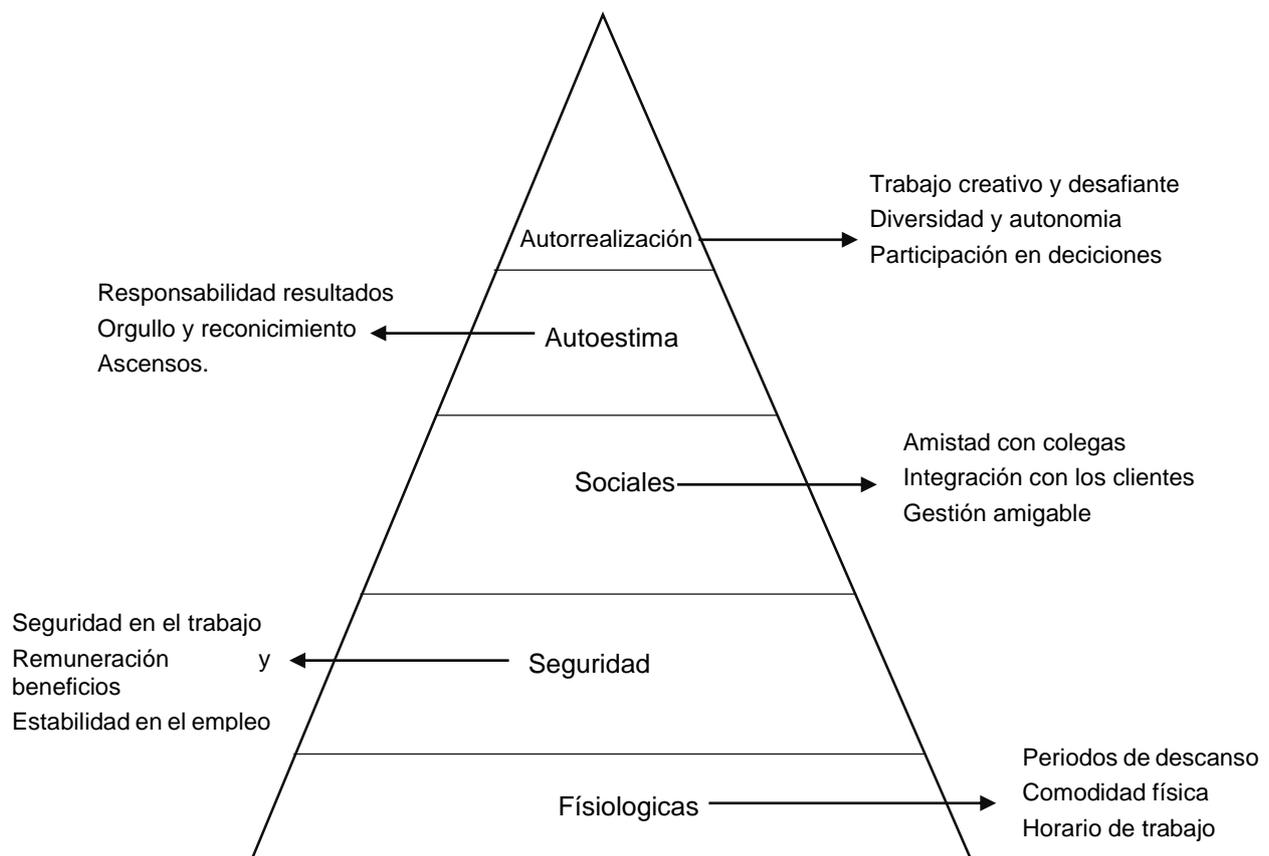


Figura 5: Triángulo de las necesidades de Maslow

Fuente: La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades.doc

Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de

la jerarquía siendo estas necesidades las que se busca satisfacer. La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y, por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía y coloca el ejemplo que “un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer”. Mirando desde este prisma, solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores – aunque lo haga de modo relativo-, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores y con eso la motivación para poder satisfacerlas.

En palabras de Maslow “la manera en que somos distintos de las demás personas también se descubre en esta misma búsqueda personal de identidad en la base instintiva”

Necesidades Fisiológicas

La primera prioridad, en cuanto a la satisfacción de las necesidades, está dada por las necesidades fisiológicas. Estas necesidades estarían asociadas con la supervivencia del organismo dentro de la cual estaría el concepto de homeostasis, el cual se refiere “a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado normal y constante, del riego sanguíneo”, lo que se asociaría con ciertas necesidades, como lo son la de alimentarse, dormir y mantener la temperatura corporal apropiada. Sin embargo, no todas las necesidades fisiológicas son homeostáticas pues dentro de estas están; el deseo sexual, el comportamiento maternal, las actividades completas y otras. Una mejor descripción sería agruparlas dentro de la satisfacción del hambre, satisfacción sexual, entre otras. Cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo tanto éstas dejan de existir (La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades.doc).

Necesidades de seguridad

Las necesidades de seguridad incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. Las necesidades de seguridad muchas veces son expresadas a través del miedo, como lo son: el miedo a lo desconocido, el miedo al caos, el miedo a la ambigüedad y el miedo a la confusión. Las necesidades de seguridad se caracterizan porque las personas sienten el temor a perder el manejo de su vida, de ser vulnerable o débil frente a las circunstancias actuales, nuevas o por venir (La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades.doc).

En efecto, muchas personas dejan suspendidas muchos deseos como el de libertad por mantener la estabilidad y la seguridad. Visto así, muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada; “la mayoría de las personas no pueden ir más allá del nivel de funcionamiento de seguridad”, lo que se ve en las necesidades que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas (La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades.doc).

Necesidades sociales o de pertenencia

Dentro de este tipo de necesidades se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; las necesidades de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros. La existencia de esta necesidad está subordinada a la satisfacción de las necesidades filosóficas y de seguridad.

Las condiciones de la vida moderna, en la cual el individualismo y la falta de interacción son un patrón de vida, la mayoría de las veces no permiten la expresión de estas necesidades. (La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades.doc).

Necesidades de estima

La necesidad de estima es aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, entre las que destacan las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria.

Las necesidades de autoestima son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una situación económica cómoda, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de estimación propia, pues generalmente la propia depende de la relación del medio. Estimación (La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades.doc).

Necesidades autorrealización o self - actualización

Las necesidades de autorrealización son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Este tipo de necesidades están ligados con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento. Ejemplo: “la persona que tiene un talento para la música debe tener música y sufre tensión si no lo tiene”.

Uno de los medios para satisfacer la necesidad de autorrealización es el realizar la actividad laboral o vocación que uno desea realizar y, además de realizarlas, hacerlo del modo deseado. Para poder satisfacer la necesidad de autorrealización, es necesario tener la libertad e hacer lo que uno quiere hacer. Visto así, no puede haber restricciones puestas por uno mismo ni tampoco puestas por el medio (La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades.doc).

Necesidad de trascendencia

Las necesidades de trascendencia son aquellos que están asociados con el sentido de la comunidad, expresado a través de las necesidades de contribuir con la humanidad, yendo más allá de uno. Muchas veces, las personas dejan de lado las necesidades de desarrollo personal para poder contribuir a la sociedad, en este sentido se podría decir que hay una necesidad altruista, la cual muchas veces se superpone a las inferiores, por la misma razón este sería un estado de motivación que superaría al de la autorrealización (La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades.doc).

Gráficamente puede mostrarse de la siguiente forma:

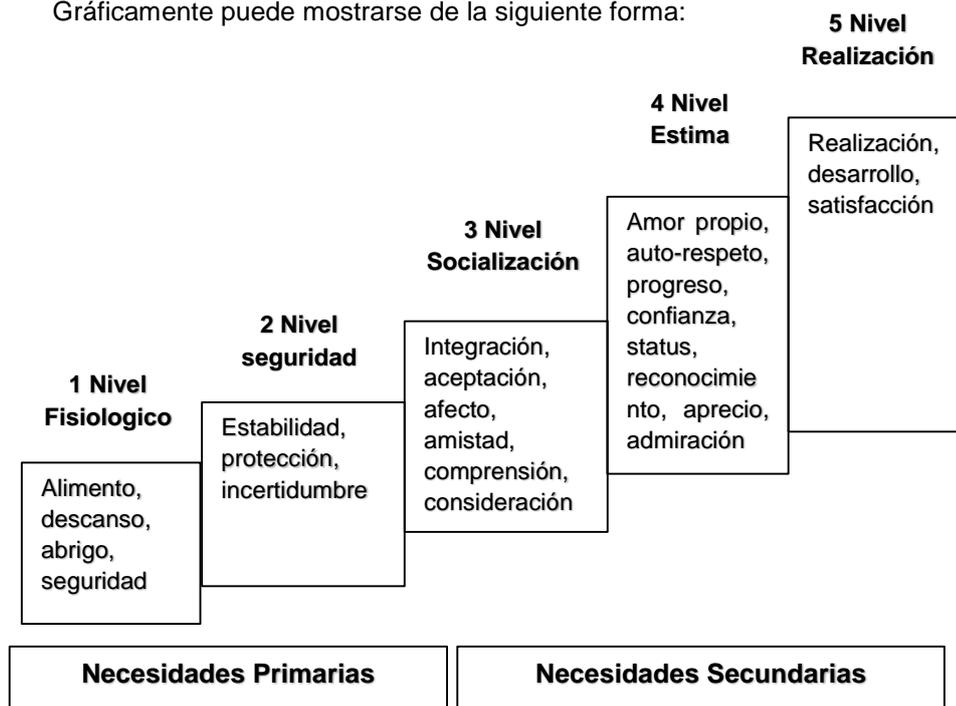


Figura 6: Características de las necesidades de Maslow

Fuente: La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades.doc

Teoría X y Teoría Y

Por su lado mencionan a McGregor quien es el mejor conocido por proponer dos series de supuestos sobre la naturaleza humana: la teoría X y la teoría Y. Dicho en forma simple, la teoría X presenta un punto de vista básicamente negativo de las personas. Supone que

los trabajadores tienen poca ambición, les disgusta trabajar, desean evitar la responsabilidad y necesitan un control estricto para trabajar con eficacia.

La teoría Y ofrece un punto de vista positivo. Supone que los trabajadores pueden dirigirse a sí mismos, aceptan y realmente buscan tener responsabilidad, y consideran el trabajo como una actividad natural. McGregor creyó que los supuestos de la teoría Y captaban mejor la verdadera naturaleza de los trabajadores y debían guiar la práctica gerencial. ¿Qué implica el análisis de McGregor en cuanto a la motivación? La respuesta se expresa mejor en el esquema presentado por Maslow.

La teoría X suponía que las necesidades de nivel inferior dominaban a los individuos y la teoría Y suponía que las necesidades de nivel superior eran las dominantes. McGregor apoyo la creencia de que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Por lo tanto, propuso que la participación en la toma de decisiones, los trabajos responsables y desafiantes, y las buenas relaciones grupales podrían maximizar la motivación de los empleados. Por desgracia, no existe evidencia que confirme que alguna de las dos series de supuestos es válida o que aceptar los supuestos de la teoría Y, y modificar las acciones de acuerdo con ellos hará que los empleados se sientan más motivados (Hernández y Rodríguez, 2002).

La teoría de las expectativas

Vroom (2016) en su teoría presenta varias implicaciones importantes para la administración eficaz del personal. La teoría coadyuva a subrayar lo que debe hacer un administrador para motivar a los miembros del grupo y a diagnosticar los problemas de motivación. Es preciso tomar en cuenta las diferencias individuales de un empleado a otro. Distintas personas adjudican distintas valencias a distintos premios de modo que el administrador debe tratar de relacionar los premios con las preferencias individuales.

La modificación de la conducta también aplica este principio. Los premios deben estar estrechamente relacionados a aquellos actos que la organización considera que valen la pena. Por ejemplo, si la organización concede valor a la calidad, las personas deben ser premiadas por producir trabajo de gran calidad.

Los empleados deben ver evidencia creíble de que el buen desempeño produce los premios esperados. De igual manera, un administrador debe asegurar a sus empleados que un buen trabajo será advertido y premiado. Como parte de esta implicación, los administradores deben escuchar atentamente para entender el vínculo que los empleados perciben que existe entre el trabajo arduo y los premios. Es preciso explicar el significado y las implicaciones de los resultados. Los empleados podrían encontrar motivación en conocer los valores de ciertos resultados. Si un empleado interesado en trabajar en un

equipo en una tarea especial sabe que su asignación está relacionada a que se complete debidamente el proyecto, prestará atención especial al mismo.

2.2.7 Dimensiones del Talento Humano

Chiavenato (2009) menciona que administrar el talento humano: Se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos. ¿Cuál es la diferencia entre personas y talentos? Un talento es siempre un tipo especial de persona. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore. Hoy en día 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 siglo XXI.

Habilidad: Se trata de saber hacer. Significa utilizar, 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 autorrealización de su potencial.

Talento era el nombre que se daba a una moneda valiosa de la Antigüedad. Hoy en día es necesario saber integrar, organizar, desarrollar, recompensar, retener y auditar ese activo precioso para las organizaciones.

¿Y quién debe hacerlo? Ése es un desafío para toda la organización y no tan sólo para el área de ARH. Se trata de un activo demasiado importante para quedar restringido, de manera única y exclusiva, a un área de la organización (p.49).

Tabla 1:

Administración del Talento Humano

	Antes	Ahora
Cúpula de la ARH	Con orientación operativa: importancia en las reglas y las tareas	Con orientación estratégica: importancia en la misión y la visión
Función de dirección	Define la misión, la visión y los objetivos para los gerentes	Define los valores que analizan la conducta de los gerentes y las personas
Función de gerencia media	Acompaña y controla a los gerentes a nivel medio	Aconseja y apoya a los gerentes de nivel medio
Función de gerencia inferior	Trabajador: Simple seguidor de las normas internas	Propietario del proceso. Líder de las personas
Sistema de remuneraciones	Salario fijo con base a la importancia del puesto	Incentivos con base en las metas y los resultados alcanzados. Remuneración variable y flexible
Función principal	Prestar servicios especializados a todas las áreas de la empresa	Asesorar a los gerentes para agregar valor a la empresa y a los trabajadores
Enfoque principal	Enfoque en los productos y servicios que ofrece el área de RH. Objetivos departamentales y tácticas. Presentación de servicios internos	Enfoque en los clientes y usuarios. Objetivos organizacionales y estratégicos. Consultoría y asesoría

Fuente: Chiavenato 2009 “ Gestión del Talento Humano”

2.2.8 Capacitación y desarrollo del Talento Humano

Chiavenato (2009) indica que la 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 valiosos. La capacitación es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de recursos humanos. La capacitación se diseña con el objetivo de proporcionar a los talentos el conocimiento y las habilidades que necesitan en sus puestos actuales. El desarrollo implica el aprendizaje que va más allá del puesto actual y que se extiende a la carrera de la persona, con un enfoque en el largo plazo, a efecto de prepararlas para que sigan el ritmo de los cambios y el crecimiento de la organización.

Chiavenato (2013) explica que en la capacitación se puede desarrollar muchas estrategias que permitirían al trabajador desarrollarse de manera profesional, es así que sus labores serían más valoradas en la empresa ya que lograría con más eficiencia los resultados que esperan de él, de esta manera se consideraría más productivo, así mismo explica que en la capacitación se puede seguir cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:

Diagnóstico de las necesidades de capacitación: se requiere de un reconocimiento de las necesidades de cada área de trabajo, ya que no sería las mismas en toda la empresa, de esta manera se establecería la primera parte del programa de capacitación en función a lo que requiere la empresa.

Diseño del programa de capacitación: se realiza al haber identificado las necesidades de capacitación, es donde se planifica la forma en que se va a ejecutar la capacitación y la temática que debe desarrollarse en relación a las necesidades identificadas.

Ejecución del programa: es cuando se implementa el programa establecido de la capacitación, en la cual se implementa diversas estrategias que permitan mejorar los conocimientos y habilidades de los trabajadores.

Capacitación en el puesto: se trata de formar al trabajador en su mismo puesto de trabajo, de esta manera se tendría resultados más eficientes.

Las técnicas de clase: se realiza a través de experiencias previas que el capacitador haya tenido, de esta manera se podría ser adaptado a la problemática de la empresa.

Contenido de la capacitación: El contenido de la capacitación abarca cuatro formas de cambio de la conducta:

- **Transmisión de información:** el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación. El reto está en repartir la información como un conjunto de conocimientos entre los educandos. Normalmente, la información es general de preferencia sobre el trabajo, como información respecto de la empresa, sus productos y servicios, su organización, políticas, reglas y reglamentos, etc. También puede cubrir la trasmisión de nuevos conocimientos.
- **Desarrollo de habilidades:** sobre todo, habilidades destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y operaciones que se realizarán.
- **Desarrollo o modificación de actitudes:** es decir, modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas. Puede

implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en la relación con los clientes o usuarios (como la capacitación de vendedores, cajeros, etc) o técnicas de ventas.

- **Desarrollo de conceptos:** la capacitación puede dirigirse a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que piensen en términos globales y amplios. (Chiavenato, 2011, p. 323).

2.3 Productividad laboral

2.3.1 Definición de Productividad

Existe consenso en definir la productividad en términos generales, como la relación entre productos e insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales. En el contexto del análisis de las unidades económicas es usual realizar la medición de productividad en términos físicos, relacionado unidades físicas de productos con unidades físicas de insumos. La medida más popular es aquella que relaciona la cantidad de productos, con la cantidad de trabajo empleado.

La productividad se define como la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados (Medianero, 2016, p. 25).

La Real Academia Española, menciona que el rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

Según Taylor citado en (Gil, 2013, p.565) plantea lo siguiente: En el Modelo básico mecanicista concibe al hombre como un apoyo para la utilización de las máquinas, en donde el rendimiento, rapidez y constancia son los factores valorados prioritariamente.

Las variables determinantes para el rendimiento laboral que plantea Taylor están caracterizadas por fisiológicas, medios de trabajo adecuado, métodos apropiados y sistema retributivo.

Gil (2013) plantea que la teoría de las relaciones humanas los hombres no se comportan en el proceso laboral como individuos aislados sino son relacionados por las relaciones sociales dentro y fuera de la organización y de sus necesidades subjetivas y valores.

Lagos (2014) menciona que la productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción (p.30).

También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de deficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

Robbins y Judge (2013) consideran que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia (p.28).

2.3.2 Importancia de la productividad

La importancia de la productividad se basa en utilizar buenos métodos para que exista la productividad adecuada y que genere rentabilidad que es lo importante. “el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad”. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salario.

La productividad tiene que ver mucho con la rentabilidad de las empresas de ella depende que se mantenga en el mercado por eso se tiene que optar por métodos que sirvan de gran utilización y poder surgir cada día mejor.

2.3.3 Factores que afectan la productividad

A continuación se enumeran los principales factores que determinan aumento de productividad. El orden en que se relacionan no significa una mayor o menor relevancia. La importancia de estos factores está, en cada caso, en función de la situación particular de cada producto o proceso.

Curva de aprendizaje

Todo proceso de nueva implantación está sometido a un crecimiento rápido de su productividad __ ley del 80% ____, debido al fenómeno denominado curva de aprendizaje, que no es otra cosa que una consecuencia de la adaptación del hombre a la nueva tarea. Este fenómeno lo hemos experimentado todos de alguna forma en nuestra vida. Por ejemplo, si pretendemos aprender un idioma o conducir un vehículo por primera vez, en poco tiempo habremos conseguido unas cuotas tan altas de rendimiento, que posteriormente nos costará un gran esfuerzo y tiempo mejorarlas.

Una empresa, por lo tanto, a la hora de establecer sus objetivos de productividad, deberá identificar lo que es el rendimiento habitual de un proceso, de sus crecimientos iniciales como consecuencia de la referida curva de aprendizaje.

Diseño del producto

La mejora continua en los diseños de los productos, la homogeneidad de los componentes, la simplificación y estandarización en los flujos de fabricación, así como su identificación. Peso, embalaje y empaquetado, son factores decisivos a la hora de conseguir una mayor productividad, tanto en los procesos de fabricación como en el almacenamiento y manipulación de los productos.

Mejora en los métodos de trabajo

Este es un proceso continuo, que se debe conseguir mediante una racionalización, simplificación, mejora de los diferentes procesos operativos, así como su lay-out.

Mejoras Tecnológicas

En este grupo incluimos todas las mejoras en informatización, comunicación y proceso de datos, así como mecanización y automatización de procesos, con los medios más adecuados de manutención y robótica en su caso, siempre y cuando estén económicamente justificados.

La mejora de la productividad no es, por lo tanto, un trabajo exclusivo de especialistas, sino que por el contrario, debería formar parte del quehacer diario de la empresa, donde todo el personal esta directa o indirectamente, involucrado en esta tarea que constituye un proceso permanente y no un programa de realización en momentos concretos.

La mejora de la productividad requiere la utilización óptima de todos los recursos empleados, tanto de mano de obra como de equipos, instalaciones, materiales y medios financieros. (Anaya 2000, p. 86)

2.3.4 Objetivos de la productividad

Según se contempla la productividad, bien sea a nivel global o específicamente focalizada a un determinado centro de actividades o proceso, podemos señalar diferentes objetivos empresariales. Su medición a nivel específico de proceso o centro de actividad, nos permitirá establecer comparaciones de rendimiento para establecer un programa de mejora de métodos y procedimientos, así como estudiar la correlación existente entre el coste de los procesos y su índice de productividad, lo cual nos puede llevar a una política de inversiones renovando los equipos por tecnologías más productivas que aumenten de forma ostensible y económica su productividad.

Otro aspecto de especial interés es estudiar los problemas de motivación existentes, así como la posibilidad de aplicar un sistema de incentivos en la producción.

Desde un punto de vista global o estratégico, es evidente la importancia que tiene el conocimiento de índice de productividad global para establecer políticas salariales o proyección de plantillas, así como un plan de inversiones. (Anaya, 2000, p. 94)

2.3.5 Dimensiones de productividad laboral

A diferencia de Robbins que plantea que la productividad requiere de la eficacia y eficiencia, Jone menciona que el desempeño laboral es producido por la eficiencia y la eficacia.

La eficiencia: es una medida de que tan bien o que tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar una meta. Las organizaciones son eficientes cuando sus gerentes reducen al mínimo la cantidad de insumos (como mano de obra, materia prima y componentes) o el tiempo que se requiera para producir un lote determinado de bienes y servicio (Jone y George, 2010, p.4).

La eficacia: es una medida de pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las consiguen (Jone y George, 2010, p.5).

Las Organizaciones de alto desempeño son eficientes y eficaces

Tabla 2:

Eficiencia y eficacia y desempeño en una organización.

		EFICIENCIA	
		POCA	MUCHA
EFICACIA	MUCHA	<p>Poca eficiencia / Mucha eficiencia</p> <p>El administrador escoge las metas correctas, pero aprovecha mal los recursos para alcanzarlas.</p> <p>Resultado: Un producto que los consumidores quieren, pero que es demasiado caro para que lo compren.</p>	<p>Mucha eficacia / Mucha eficacia</p> <p>El administrador escoge las metas correctas y aprovecha bien los recursos para alcanzarlas.</p> <p>Resultado: un producto que los consumidores quieren, con calidad y al precio que pueden pagar.</p>
	POCA	<p>Poca eficiencia / Poca eficacia</p> <p>El administrador escoge las metas incorrectas y aprovecha mal los recursos.</p> <p>Resultados: un producto de mala calidad que los consumidores no quieren.</p>	<p>Mucha eficiencia / Poca eficacia</p> <p>El administrador escoge las metas inapropiadas, pero aprovecha bien los recursos para perseguirlas.</p> <p>Resultados: un producto de calidad que los consumidores no quieren.</p>

Fuente: Jones y George 2010 p.5 “Administración contemporánea”

Robbins y Judge (2013) mencionan que la eficacia considera que el grado en el cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores. Mientras que, la eficiencia es el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a bajo costo.

Eficiencia: La eficiencia es la utilización adecuada de los recursos, tareas actividades que realiza la organización para poder cumplir con las metas y objetivos.

Del mismo modo consideran que es el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo (p.28).

La eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos. Debido a que los gerentes cuentan con escasos recursos (incluidos personal,

dinero equipo), se encargan de utilizar eficientemente dichos recursos. Con frecuencia a esto se le conoce como “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar recursos.

La eficiencia con que se lleven las actividades nos ayuda a poder detectar y controlar, si las cosas ocurren de acuerdo a lo planeado, también permite conocer si las personas se desempeñan de manera correcta, y si tienen o no las competencias que el puesto exige.

Eficacia: La eficacia es el logro y cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. “La eficacia se suele describir como “hacer las cosas correctas”; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas”. (Robbins y Coulter 2010, p. 31).

La eficacia busca que muchas de las actividades o procesos desarrollados en una organización sean realizadas de manera sencilla, pero oportuna de tal forma que se puedan mejorar los cuellos de botella, que impiden el buen desarrollo organizacional. (López, 2007) cita el Diccionario de la Real Academia y menciona: Eficacia: Del lat. Eficacia. Virtud, actividad, fuerza y poder para obrar. Y luego añade en otra de sus definiciones: “Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados”. Esta es una aceptación a la usanza y su uso se limita a equipos de personas. Y al mismo tiempo nos propone la siguiente ecuación:

Tabla 3:

Eficacia

Eficacia	Objetivos
	Resultados

Fuente: (Jone y George, 2010, p.7). Administración contemporánea”

Eficacia es una medida normativa del logro de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. En términos económicos, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes y servicios), que proporciona, mientras que la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas. En estos términos, la eficiencia es una relación entre costos y beneficios. Así mismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma (the best way) de hacer o realizar (método) las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible (Chiavenato, 2009).

2.3.6 Satisfacción y productividad

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que si hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos.

La mayor parte de los estudios sobre esta relación utilizaban diseños de investigaciones que no podían probar la causa y el efecto. Estudios que controlaron esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción, más que a la inversa. Si se hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.

2.3.7 Medición de productividad

Gaither y Frazier (2000), definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

Productividad = (Cantidad de productos o servicios realizados / Cantidad de recursos utilizados)

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

Ejemplos:

Guardia 1:

$$\text{Productividad} = \frac{3 \text{ contenedores}}{9 \text{ días} \times 11 \text{ horas} \times 3 \text{ trabajadores}} = 0.010$$

Guardia 2:

$$\text{Productividad} = \frac{3 \text{ contenedores}}{7 \text{ días} \times 11 \text{ horas} \times 3 \text{ trabajadores}} = 0.012$$

La guardia 1: Conformada por 3 trabajadores realiza el mantenimiento de 3 contenedores en 9 días y 11 horas diarias.

La guardia 2: Conformada por 3 trabajadores realiza el mantenimiento de 3 contenedores en 7 días trabajando 11 horas diarias.

Ambas guardias son eficaces porque han cumplido la meta. Pero fueron más eficientes los trabajadores de la guardia 2 porque realizaron el mantenimiento de contenedores en menos días.

La diferencia que existe entre eficiencia y eficacia, se aprecia en la siguiente tabla

Tabla 4:

Diferencia entre eficiencia y eficacia.

Eficiencia	Eficacia
Importancia a los medios	Importancia a los resultados y fines
Hacer correctamente las cosas	Hacer las cosa correctas
Resolver problemas	Alcanzar objetivos
Salvaguardar los recursos	Optimizar la utilización de los recursos
Cumplir tareas y obligaciones	Obtener resultados y agregar valores
Capacitar a los subordinados	Proporcionar eficacia a los subordinados
Mantener las maquinas	Maquinas disponibles

Fuente: (Jone y George, 2010, p.8). Administración contemporánea”

2.3.8 Metodología de aplicación de productividad laboral

La presente investigación es de estudio de tipo de investigación basicag. La muestra está conformada por 23 trabajadores de la empresa CIMELECT S.A.C

Se elaboró una encuesta la cual consto de varias preguntas con dos opiniones de respuesta, y fue validado por 3 expertos en el tema. El cuestionario cuenta con 25 preguntas, cada pregunta tiene un valor de puntos haciendo un total de 0.100. El nivel de confiabilidad es de 0.798, según el autor es fiable.

2.3.9 Participación y productividad

Gomes (2010) explica que la participación tiene efectos positivos o negativos sobre la productividad, esto depende de una serie de factores que transcurren en cada caso determinado, conviene pues enfocar la cuestión desde una perspectiva practica en lugar de estar en un estudio teórico, en principio la participación tiene un efecto positivo sobre

la productividad, aunque en ocasiones sea limitado, prácticamente no condiciona por sí sola la aparición de efectos negativos, la existencia de efectos positivos derivados de la participación depende, en principio, de dos factores fundamentales la actividad económica que realiza la empresa o sector industrial en que opera y la concepción y el modelo de relaciones laborales que están presentes en la organización.

La participación parece tener efectos positivos sobre la productividad en los siguientes puestos.

- Si los colaboradores participan en base a su competencia y a nivel del puesto de trabajo.
- Si desarrolla un ambiente de auto implicación de los trabajadores donde la confianza y la comunicación sean características de las relaciones entre la dirección y los colaboradores.

El hecho de implantar la productividad como valor preferente para la empresa en medio de un mercado cada vez más competitivo, significa que cada empresa asume su cuota de responsabilidad consiente de que el resultado final es la consecuencia de los obtenidos en cada una de las etapas del proceso productivo y que, su progresiva mejora, requiere la participación y aportación de ideas innovadoras de todos los colaboradores de la empresa y de sus respectivas áreas, tener siempre presente que el objetivo del máximo debe ser compatible con la óptima utilización de las facultades físicas y psíquicas de los colaboradores, conciliar su mayor satisfacción con un máximo de productividad porque se acomodan los objetivos económicos a los sentimientos personales, de los que depende el buen funcionamiento de la empresa, procura para ello estimular la participación, se puede establecer así cinco características que deben estar presentes en todas las empresas donde ay implantación y permanencia de sistemas participativos han dado lugar a una mejora de la productividad laboral.

- La empresa comparte con los colaboradores los beneficios económicos que se derivan directa o indirectamente del incremento de la productividad.
- Las relaciones entre la dirección y los trabajadores se apoyan en un modelo de relaciones laborales consistente y permanente en el tiempo
- Hay que evitar que los colaboradores perciban la participación como un mecanismo o sistema de organización que pueda afectar la seguridad de los puestos de trabajo.
- Se introducen sistemas para garantizar el cumplimiento de los derechos laborales de los colaboradores.
- Se necesita que la filosofía y el estilo de dirección de la empresa se concreten en la política de recursos humanos.

En definitiva, el vínculo existente entre la participación y productividad no puede determinarse a prioridad ni apoyarse en fundamentos teóricos lo que si ocurre es la concepción que se tiene de las personas y de la empresa tiene clara repercusión en materia de productividad laboral como ha venido señalándose, así pues tanto la

productividad como otros indicadores del estado de la empresa, no pueden observarse sin tener en cuenta el entorno en que se mueven, la concepción de la persona y de la empresa.

2.3.10 Clima y satisfacción laboral

Pérez y Oteo (2012) Explican que la satisfacción laboral se convierte en un problema central para la investigación de las organizaciones. La satisfacción laboral es uno de los factores más comunes para que la calidad laboral sea de mayor interés, en un primer lugar la atención se va a centrar en variables como la accidentabilidad, el absentismo y la rotación de personal, los intereses se ajustaran en la calidad laboral por ese motivo se ha configurado como una dimensión valiosa para a intervención organizacional.

La satisfacción en el trabajo se ha fundamentado en gran medida en la valoración de la persona, para realizar su trabajo se puede entender la íntima vinculación que se establece entre satisfacción y clima, que como se ha visto no es sino la percepción de las características que el individuo tiene.

2.3.11 Actitudes

Son juicios evaluativos, favorables, sobre los objetos, personas o acontecimientos que manifiestan la opinión de las personas sobre algo, si dice que le gusta su trabajo, se expresa de la actitud hacia el trabajo, esto no es lo mismo que los valores, pero tienen una gran relación, se podrá comprender si se atiende a que los valores. Pero tienen una gran relación, se podrá comprender si se atiende a los siguientes tres componentes de actitud cognición, afecto y comportamiento.

- Componente cognitivo. Son todas las actitudes que prepara al ser humano para tener relaciones en el contexto laboral, familiar, social.
- Componente afectivo. Es la parte emocional y sentimental que cada uno de los colaboradores debe tener, para poder tomar sus propias decisiones.
- Componente conductual. Es la actitud que lleva a conducirse a alguien o algo.

Contemplar estas tres actitudes y los tres componentes cognición, afecto, y conducta, es útil para entender su complejidad y su relación potencial con el comportamiento de cada individuo.

2.3.12 Objetivos de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2013) indica que uno de los principales objetivos de la evaluación del desempeño es el poder elaborar una herramienta que permita tener mejoras en cada resultado de los trabajadores dentro de la organización. Para ello es necesario recorrer todo un camino donde se cumplan ciertas metas, las cuales permitirán obtener información

con el fin de realizar acciones correctivas respecto a las deficiencias que se haya podido encontrar sobre el desempeño de los trabajadores de la empresa.

2.3.13 Beneficios de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2013) explica que los beneficios son dados para el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

Los beneficios para el gerente serían por la evaluación del comportamiento de cada trabajador en la empresa, de esta manera tendría información oportuna sobre sus colaboradores, así se puede establecer estrategias de solución ante cualquier problemática que se de en las áreas de trabajo, asimismo se puede transmitir al trabajador la importancia de la evaluación del personal con el fin de mejorar su desempeño.

Los beneficios para el subordinado serían que conocería las normas de trabajo y lo que esperan de él, también el conocer cuál es su cuota de desempeño, y las medidas que los jefes tomarían para mejorar su desempeño en la empresa.

En los beneficios para la organización, estaría los resultados que se lograría en función al desempeño de los trabajadores, cumpliéndose así los objetivos establecidos para el desarrollo de la organización.

2.3.14 Responsabilidad en la evaluación del desempeño

Chiavenato (2013) manifiesta que el desempeño debe darse con responsabilidad, es donde debe existir una filosofía de acción, para el gerente, en el sentido de la responsabilidad que tiene con toda la organización, asumiendo los resultados totales de la empresa, el cual debe ser logrado por cada trabajador que tiene a su cargo; también está cada subordinado que es responsable de los resultados de su trabajo y que en conjunto representa los resultados de la empresa.

Cada resultado en la empresa debe ser medido y evaluado en el caso de encontrar deficiencias, se puede establecer y diseñar estrategias que permitan mejorar los resultados en el corto plazo, ya que la competencia está en la misma búsqueda que nosotros.

Es necesario contar con diferentes herramientas de trabajo que permitan a la empresa controlar las actividades de tal manera que se pueda realizar con eficiencia, dichas herramientas permitirían tener la información necesaria con la que se puede tomar decisiones más acertadas y lograr así resultados más eficientes, es así que se puede realizar una retroalimentación para establecer acciones de mejora.

2.3.15 Definición de términos básicos.

Talento Humano

Es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos. La administración del talento humano está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. En esta época podemos destacar tres aspectos que se destacan por su importancia a saber: La globalización, el permanente cambio de contexto, y la valoración del conocimiento (Mondragón, 2018)

Capacitación

RAE, (2014) define que es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad podemos resumir el concepto como Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo

Productividad

RAE, (2014) define que es la medida de la eficiencia con la cual se utiliza un recurso (humano o físico) considerando su rendimiento o resultados.

Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, equipo industrial, etc.

Desempeño Laboral

Chiavenato, (2009) se trata del rendimiento que el trabajador muestra en la empresa producto de su trabajo y las funciones que cumple en su área de trabajo

Calidad.

REA, (2014) es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor

Calidad de Trabajo.

Capacidad de efectuar con exactitud y confiabilidad las actividades de trabajo que le son asignadas.

Evaluación

Pérez y Porto, (2018) define que es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. Se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés évaluer y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto

Laboral

Se refiere a la labor de las personas, o a su trabajo o actividad legal remunerada. Laboral es un adjetivo con el que se califica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo.

En pocas palabras, lo laboral es aquello que tiene que ver con el trabajo. Existen casos en los que termino laboral no está directamente relacionado con la relación entre un jefe y un empleado, sino que más bien complementa de alguna forma esta conexión social (Pérez y Porto, 2018)

Selección de personal

Caceda, (2017) es un proceso mediante el cual una empresa o una entidad que reemplaza al área de recursos humanos de una compañía se encarga de elegir a los empleados ideales para uno o varios puestos de trabajo. Conoce por qué el reclutamiento de personal es importante para encontrar a los candidatos perfectos

Es la selección de la persona más adecuada entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.

Trabajo en equipo

Cáceres, (2018) define el trabajo en equipo, es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1 Hipótesis.

3.1.1 Hipótesis General

Existe relación directa entre el talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018.

3.2 Operacionalización de variables

Tabla 5:
Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Talento Humano	El concepto de Talento Humano conduce necesariamente al del capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito (Chiavenato, 2009, p.52).	Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dotadas de conocimientos, habilidades, juicio y Actitudes de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos.	Conocimiento	Programas de capacitación Importancia de la necesidad de capacitarse
			Habilidades	Trabajo en equipo Liderazgo Existencia de seminarios de motivación Comunicación fluida entre colaboradores
			Juicio	Opiniones sobre el clima laboral Prioriza actividades
			Actitud	Responsabilidades Ambiente adecuado para la autorrealización Cumplimiento de metas personales
Productividad	La productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos al menor costo, por lo tanto la productividad requiere tanto de la eficacia como de eficiencia (Robbins y Judge 2013, p.28)	Productividad se define como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para transformarlos en productos al menor costo, involucrando en ello la eficiencia y eficacia.	Eficiencia	Recursos planificados Optimización de recursos
			Eficacia	Cumplimiento de metas trazadas Existencia de metas apropiadas

3.3 Diseño de investigación

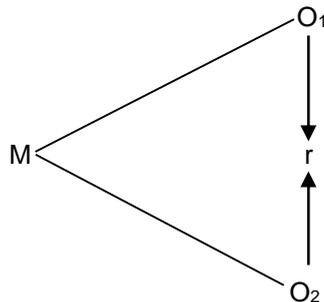
Nivel de investigación: correlacional. Para (Vieytes, 2004) permite al investigador conocer el grado en que un aspecto varía en relación a otro u otros aspectos. Cuanto más tienen en común dos cosas, más probabilidad habrá que varíen juntos (p. 94)

Tipo de investigación: Básica. Según (Vieytes, 2004) se llama investigación básica a aquella que es fundamento para otras investigaciones y pretende conocer, explicar y comprender los fenómenos (p. 35).

Diseño: No experimental, transversal. Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño no experimental se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (152).

Trasversal “Investigaciones que recopilan datos en un momento único”. Porque se pretende establecer la relación que existe entre el talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa CIMELECT S.A.C Cajamarca 2018.



M: Colaboradores

O₁: Observación V₁

O₂: Observación V₂

R: Relación entre V₁ y V₂

3.4 Unidad de estudio

La unidad de estudio fue el personal de la empresa CIMELECT S.A.C.

3.5 Población censal

La población censal estuvo compuesta por 23 colaboradores, que laboran en la empresa CIMELECT S.A.C, los cuales vienen laborando en las diferentes áreas de la empresa. En un total de 23 personas.

3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas

La técnica utilizada ha sido la encuesta para las variables de talento humano y la productividad laboral. Ver anexo 2.

3.6.2 Instrumentos

Cuestionario está conformado por dos partes:

En la primera parte consta de 02 preguntas en las cuales tiene como objetivo conocer su edad y género de los colaboradores de la empresa.

En la segunda parte consta de 25 preguntas las cuales están organizadas de acuerdo a las dimensiones: En la dimensión del conocimiento consta de 03 preguntas, en la dimensión de la habilidad consta de 09 preguntas, en la dimensión de juicio consta de 03 preguntas, en la dimensión de actitudes consta de 03 preguntas, en la dimensión de eficiencia consta 03 preguntas, en la dimensión de eficacia consta de 04 preguntas.

Entre las dos partes el cuestionario tiene 27 preguntas las cuales nos han servido para recoger la información para la parte estadística.

Conocimiento		[L _{inf}	L _{Sup} >
n=	3	3	5
Min=	3	5	7
Max=	6		
Rango	3		
Intervalo	2		
Amplitud	1.5	2	

Habilidad		[L _{inf}	L _{Sup} >
n=	9	9	14
Min=	9	14	19
Max=	18		
Rango	9		
Intervalo	2		
Amplitud	4.5	5	

Juicio		[L _{inf}	L _{Sup} >
n=	3	3	5
Min=	3	5	7
Max=	6		
Rango	3		
Intervalo	2		
Amplitud	1.5	2	

Actitud		[L _{inf}	L _{Sup} >
n=	3	3	5
Min=	3	6	8
Max=	6		
Rango	3		
Intervalo	2		
Amplitud	1.5	2	

Eficiencia		[L _{inf}	L _{Sup} >
n=	3	3	5
Min=	3	6	8
Max=	6		
Rango	3		
Intervalo	2		
Amplitud	1.5	2	

Eficacia		[L _{inf}	L _{Sup} >
n=	4	4	6
Min=	4	8	10
Max=	8		
Rango	4		
Intervalo	2		
Amplitud	2	2	

Estadística de fiabilidad de validez

Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	25

3.6.3 Procedimientos de recolección de datos

Se elaboró un cuestionario que se entregó a los 23 colaboradores de la empresa CIMELECT S.A.C, a través del cual se les presento ciertas preguntas con el objetivo: Determinar la relación entre el talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

Puesto que la población de estudio no es tan considerable se trabajó con las 23 personas que laboran en la empresa CIMELECT S.A.C.

3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

3.7.1 Métodos

Método Hipotético deductivo: Concibe el inicio de una investigación a partir de los problemas y las hipótesis, y no a partir de la observación como lo entiende la concepción inductiva ingenua de la ciencia. El problema de investigación no surge de las observaciones sino del estado del conocimiento de una ciencia en un momento determinado. (Vieytes, 2004, pg. 65)

3.7.2 Instrumentos:

El instrumento consta de 25 preguntas las cuales fueron corregidas por nuestro asesor de tesis para posteriormente ser validados por los siguientes docentes. Mg. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho, Mg. María Elena Vera Correa y el Mg. Ena Mirella Cacho Chávez.

3.7.3 Procedimientos de análisis de datos

- **Análisis descriptivo:** Se procedió a ingresar la información de las encuestas al programa estadístico SPSS versión 25 con la finalidad de obtener las tablas y figuras según los objetivos del trabajo de investigación.
- La investigación se realizó por medio del cuestionario, aplicada los colaboradores relacionados. Los ítems que se utilizaron con la finalidad de almacenar información sobre la situación y características de la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral.
- Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizó el programa SPSS 23 (estadística descriptiva), los párrafos del siguiente trabajo y para el análisis por cuanto ésta nos permitirá analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen; para la validación de los instrumentos se recurrirá al juicio de expertos en la materia, quienes emitirán su opinión respecto a la redacción y al contenido del cuestionario.
- **Análisis inferencial:** Para comprobar las hipótesis de la investigación se utilizó la prueba no paramétrica, la prueba Chi cuadrado para tablas 2 x 2, utilizando la siguiente formula:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

n_{ij} = El número observado de casos categóricos (Variables nominales) en el i -ésimo reglón de la j -ésima columna.

e_{ij} = El número de casos esperados en el i -ésimo reglón de la j -ésima columna.

Cuyos resultados se presentaran en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Objetivo General Determinar la relación entre el talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

Tabla 6:
Talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018

Productividad	Talento Humano					
	Si		No		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Si	6	26.1%	7	30.4%	13	56.5%
No	9	39.1%	1	4.3%	10	43.5%
Total	15	65.2%	8	34.8%	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018

De los 23 colaboradores encuestados en el 56.5% si presentaron productividad, de ellos el 26.1% si presentaron talento humano y solo un 30.4% no presentaron talento humano.

Mientras que el 43.5% de los colaboradores no presentaron productividad, de ellos el 39.1% de colaboradores presentaron talento humano y un 4.3% no presentaron talento humano.

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la prueba chi cuadrado para una tabla 2 x 2, donde (Chi cuadrado $X^2 = 4.79$) con su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0,0286) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) por lo tanto podemos afirmar que existe relación del talento humano en la productividad laboral de la Empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018.

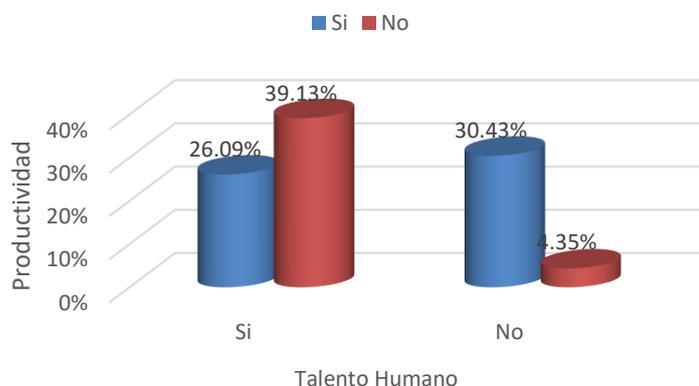


Figura 7: Talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018

Objetivo específico: Identificar el talento humano de los colaboradores en la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

Tabla 7:

Talento humano de los colaboradores en la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018

Talento Humano	N°	%
Si	15	65.2%
No	8	34.8%
Total	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018.

De los 23 colaboradores encuestados en el 65.2% si presentaron talento humano, de ellos el 34.8% no presentaron talento humano.

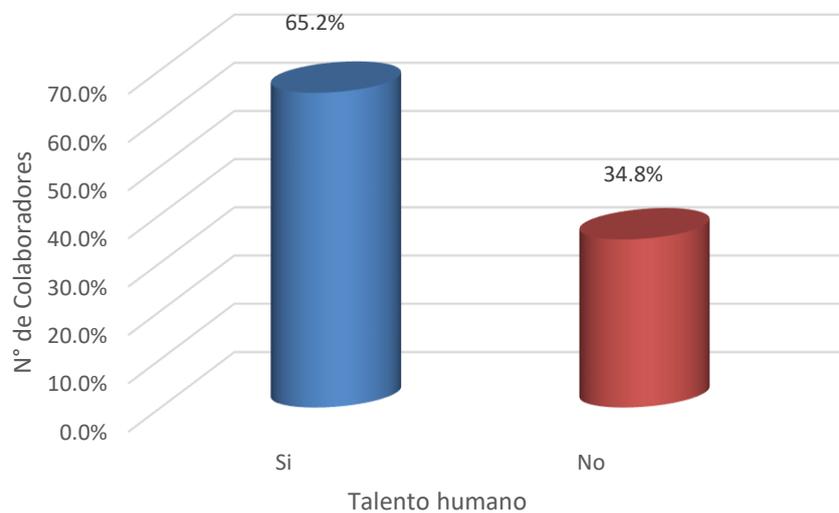


Figura 8: Talento humano en la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018

Objetivo específico: Identificar la productividad laboral de los colaboradores en la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

Tabla 8:

Productividad laboral de los colaboradores en la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018

Productividad	N°	%
Si	13	56.5%
No	10	43.5%
Total	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018

De los 23 colaboradores encuestados en el 56.5% si presentaron productividad, de ellos el 43.5% no presentaron productividad.

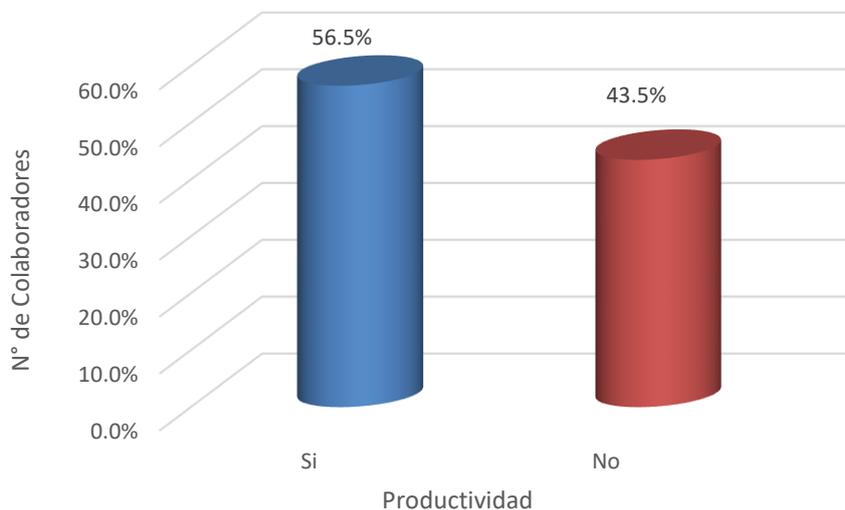


Figura 9: Talento humano en la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018

Objetivo específico: Determinar la relación del talento humano en la eficiencia de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

Tabla 9:

Talento humano en la eficiencia de los colaboradores de la empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018

Eficiencia	Talento Humano					
	Si		No		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Si	11	47.8%	2	8.7%	13	56.5%
No	4	17.4%	6	26.1%	10	43.5%
Total	15	65.2%	8	34.8%	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018

La relación del talento humano con respecto a la eficiencia es de un 56.5% según los resultados obtenidos en nuestro estudio, lo que hace precisar que existe una relación moderada entre el Talento Humano y eficiencia de los colaboradores de la empresa.

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la prueba chi cuadrado para una tabla 2 x 2, donde (Chi cuadrado $X^2 = 4,96$) con su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0,0259) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) por lo tanto podemos afirmar que existe relación del talento humano en la eficiencia de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018

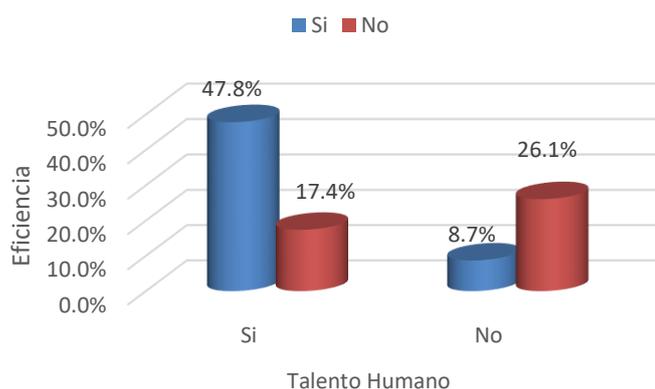


Figura 10: Talento humano en la productividad laboral de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018

Objetivo específico: Determinar la relación del talento humano en la eficacia de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.

Tabla 10:

Talento humano en la eficacia de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018

Eficacia	Talento Humano					
	Si		No		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Si	12	52.2%	3	13.0%	15	65.2%
No	3	13.0%	5	21.7%	8	34.8%
Total	15	65.2%	8	34.8%	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018

La relación del talento humano con respecto a la eficacia es de un 65.2% según los resultados obtenidos en nuestro estudio, lo que hace precisar que existe una relación moderada entre el Talento Humano y eficacia de los colaboradores de la empresa.

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la prueba chi cuadrado para una tabla 2 x 2, donde (Chi cuadrado $X^2 = 4.15$) con su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0,0415) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) por lo tanto podemos afirmar que existe relación del talento humano en la eficacia de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018

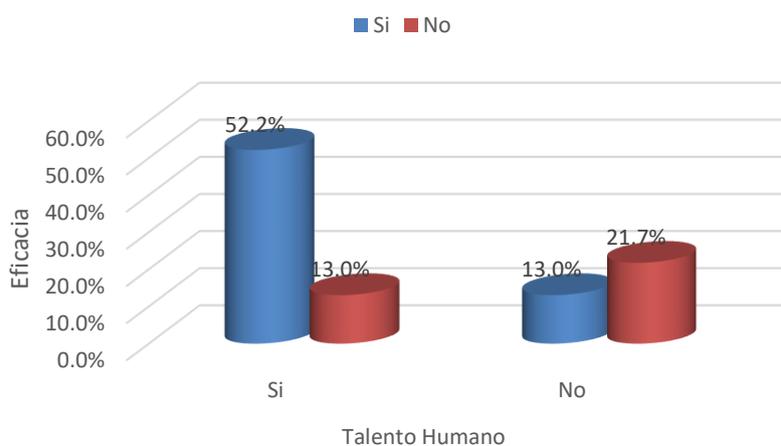


Figura 11: Talento humano en la productividad laboral de la Empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la discusión de los resultados de la relación entre el talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa CIMELECT S.A.C-Cajamarca 2018.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre el talento humano y la productividad laboral de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018, en la tabla. Luego de analizar los resultados descubrimos que la variable talento humano se relaciona con la variable productividad laboral de los colaboradores de la empresa CIMELECT con un nivel de correlación moderada.

Las organizaciones, hoy en día, se interesan por que su personal se encuentre satisfecho con la labor que realiza ya que de esta manera podrán obtener resultados exitosos al alcanzar las metas propuestas y aumentar el nivel de productividad. Como manifiesta (Quispe y Rabanal 2017), en la ciudad de Cajamarca, en la tesis Relación de la Gestión del Talento Humano con la productividad laboral en la empresa García E.I.R.L. Cajamarca 2017, realizada en la Universidad Privada del Norte, este estudio tiene como objetivo: Conocer la relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en la empresa García E.I.R.L. Cajamarca 2017. Llegando a las siguientes conclusiones: a. Los resultados de la comprobación de la hipótesis de investigación (Pearson), indicó que si existe una relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral. Lo que sustenta al objetivo general: Conocer la relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en la empresa García E.I.R.L. Cajamarca 2017. b. De los 50 colaboradores el 78% tuvieron muy poca productividad laboral y muy poca gestión de talento humano, mientras que el 22% de los colaboradores tuvieron una gestión del talento humano y solo el 6% de los colaboradores alcanzaron muy poca gestión del talento humano. c. De los 50 colaboradores, el 84% alcanzaron muy poca gestión del talento humano, mientras que el 16% tuvieron parcialmente una gestión del talento humano. De los 50 colaboradores, el 78% mostró muy poca productividad laboral y el 22% una parcial productividad laboral.

Así mismo, de acuerdo a la hipótesis existe relación directa entre el talento humano y la productividad laboral, concluimos que si existe una relación directa y significativa, es decir a mayor selección adecuada de talento humano, mayor productividad laboral.

Chiavenato, (2009) nos menciona que la selección del personal funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un antiguo concepto popular afirma que la selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. En

la actualidad el proceso de selección es un mecanismo eficiente para aumentar el capital humano de las organizaciones. La mejor manera de lograrlo es enfocar la selección en la adquisición de las competencias individuales indispensables para el éxito de la organización.

Pérez y Oteo (2012) Explican que la satisfacción laboral se convierte en un problema central para la investigación de las organizaciones. La satisfacción laboral es uno de los factores más comunes para que la calidad laboral sea de mayor interés, en un primer lugar la atención se va a centrar en variables como la accidentabilidad, el absentismo y la rotación de personal, los intereses se ajustaran en la calidad laboral por ese motivo se ha configurado como una dimensión valiosa para la intervención organizacional.

La satisfacción en el trabajo se ha fundamentado en gran medida en la valoración de la persona, para realizar su trabajo se puede entender la íntima vinculación que se establece entre satisfacción y clima, que como se ha visto no es sino la percepción de las características que el individuo tiene.

Se concluye que es importante para los empleados que los jefes den un buen seguimiento a su desempeño laboral, que les brinden una adecuada retroalimentación, que evalúen periódicamente el cumplimiento de metas propuestas y que feliciten constantemente sus logros. Así mismo es conveniente efectuar mediciones de productividad periódicamente, para mantener información actualizada de la misma y que contribuyan a conocer cuáles son las necesidades de equipo que integra el talento humano.

CONCLUSIONES

Respecto a la relación del talento humano en la productividad laboral se ha determinado que de los 23 colaboradores encuestados en el 56.5% si presentaron productividad ya que cumplen las metas empresariales, de ellos el 26.1% si presentaron talento humano y solo un 30.4% no presentaron talento humano, sin embargo se tiene grupos de colaboradores que presentan deficiencia en los resultados dentro de la productividad (43.5%) debido a que los colaboradores no tienen un buen ambiente laboral, sus ideas y opiniones no son consideradas en la toma de decisiones y por ende los colaboradores no se sienten importantes; sumándole a ello la falta de capacitaciones.

Respecto a la identificación del talento humano en la empresa se ha determinado que de los 23 colaboradores encuestados el 65.2% si presentaron talento humano, mientras que el 34.8% no presentaron talento humano, debido que algunos de los colaboradores no son capacitados, influyendo esto en su desempeño laboral.

Respecto a la identificación de la productividad laboral en la empresa de los 23 colaboradores encuestados en el 56.5% si presentaron productividad, de ellos el 43.5% no presentaron productividad, por lo mismo que según la encuesta aplicada, algunos de los colaboradores no tienen la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo es decir no son eficientes por lo mismo que no habido una buena selección de personal, por ende carecen de creatividad para cumplir sus funciones, no revisan el cumplimiento de metas para medir sus avances y generar productividad en la empresa.

Respecto a la eficiencia en los colaboradores de la empresa CIMELEC S.A.C se determinó que la relación del talento humano con respecto a la eficiencia es de un 56.5% según los resultados obtenidos en nuestro estudio, por lo tanto podemos afirmar que existe relación del talento humano en la eficiencia de los colaboradores de la Empresa. Por lo mismo los colaboradores de una empresa deben estar motivados permanentemente, manteniendo un estímulo positivo, considerando que la motivación laboral no depende exclusivamente del trabajador sino también de la empresa para la que trabaja.

Respecto a la eficacia en los colaboradores de la empresa CIMELECT S.A.C se determinó que la relación del talento humano con respecto a la eficacia es de un 65.2% según los resultados obtenidos en nuestro estudio, lo que hace precisar que existe una relación moderada entre el Talento Humano y eficacia de los colaboradores de la empresa. Coincidiendo en que el clima laboral y el trabajo en equipo es muy importante en los colaboradores de la empresa ya que esto ayudará a que cada uno de los colaboradores comparta sus ideas de mejora y puedan resolver cualquier exigencia o labor que demande su función.

RECOMENDACIONES

- La empresa CIMELECT S.A.C debe implementar el área de Recursos Humanos para que organice sus procesos de reclutamiento, selección, diseños de puestos, evaluación de desempeños, capacitaciones, etc. necesarios para que los colaboradores puedan desempeñar su labor de forma eficiente y eficaz; capacitando a sus colaboradores para enriquecer sus conocimientos y estén lo más actualizados acorde a las demandas laborales.
- El área administrativa debe evaluar periódicamente la productividad de los colaboradores y desarrollar una adecuada retroalimentación para mejorar el cumplimiento de las metas.
- El área de administración debe considerar en su presupuesto la implementación de programas de capacitación continua a los colaboradores, permitiéndoles desempeñar mejor sus funciones y responsabilidades que tienen a su cargo. Por lo mismo el talento humano poseerá conocimientos actualizados, obtendrán mejores resultados puesto que serán más eficientes y eficaces porque contribuirán a cumplir las metas, satisfaciendo las necesidades del cliente; generando así mayor productividad.
- El área administrativa debe implementar un programa de incentivos económicos y no económicos según la eficiencia de los colaboradores de acuerdo a los resultados obtenidos.
- El área administrativa debe seleccionar y retener a los mejores talentos humanos, solamente las personas más capacitadas podrán crear las mejores estrategias de servicios para sus clientes, cumplir las metas y así liderar en su rubro.

REFERENCIAS

- Andachi, S. (2002). *La teoría de la gestión del talento humano y el análisis del clima institucional*. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (pág. 3). Colombia: McGrawHill.
- Anaya, J. (2000). *La Gestión Operativa de la Empresa*. Madrid,
- Armas, J, & Asencio Hidalgo, V. (2017). *Gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa cartavio S.A.A. provincia de Ascope - 2015*. Trujillo: Antenor Orrego.
- Caceda, R. (26 de Junio de 2017). *Selección de personal: la mejor opción para encontrar los candidatos perfectos*. Obtenido de Manpower: <https://www.manpower.com.pe/detalles-noticias2.aspx?Noticia=3526>
- Cáceres, L. (23 de marzo de 2018). *El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito*. Obtenido de Randstad: <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>
- Cevallos, Y. (2013). *Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el desempeño Laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, año 2013*. La Libertad – Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Chiavenato, I. (2013) *Gestión del Talento Humano*. Editorial Mc Graw Hill. Cuarto Edición
- Chiavenato. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 9ª. Ed). México, D.F.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ª. Ed). México. D.F.
- De Paz Delgado, V. R. (2017). *Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017*. Lima: César Vallejo.
- Díaz, P. (26 de abril de 2017). *Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?* Gestión. El comercio, Lima.

Flores, S. (2015). *Modelo estratégico de gestión de talento humano para la superintendencia de economía popular y solidaria*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Gaither, N. y Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. (4ª. Ed), México. Editorial: International Thomson editores

Gil, M. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. España: Esic Editorial.

Gomes (2010). *Recursos humanos fundamentos del comportamiento en la empresa*. Madrid, España. Ecuador.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª.Ed), impreso en México.

Hernández, S y Rodríguez. (2002). *Administración pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. (ed). México: McGraw-Hill/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de CV.

Jarpa Riquelme, P. A., y Mori Levio, J. A. (2015). *La gestión del capital humano avanzado en Chile el rol CONYCIT*. Santiago: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

Jone, G y Geoge, J. (2010). *Administración contemporánea*. México D.F: McGraw-Hill.

Lagos, E. (2014). *La motivación en la productividad laboral*. Voz Zootécnica, 4, pp. 25 – 30.

La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades.doc. Recuperado de:
<http://www.webdelprofesor.ula.ve/economia/mcesar/tema1/maslow.pdf>

Marina, J. A. (14 de enero de 2012). *Las cinco características del talento*. Obtenido de RRHHPRESS: [recuperado de: http://www.rrhhpress.com/index.php?option=com_content&view=article&id=13782:las-cinco-caracteristicas-del-talento-segun-el-filosofo-jose-antonio-marina&catid=45:miscelanea&Itemid=159](http://www.rrhhpress.com/index.php?option=com_content&view=article&id=13782:las-cinco-caracteristicas-del-talento-segun-el-filosofo-jose-antonio-marina&catid=45:miscelanea&Itemid=159)

Medianero, D. (2016). *Productividad Total: Teoría y Métodos*. (1ª.Ed). Lima: Editora Macro EIRL.

Mondragón, L. (16 de Junio de 2018). *Administración del talento humano*. Obtenido de Grupo Soluciones Horizonte: recuperado de: <https://www.gsh.com.co/blog/talento-humano>

Pérez y Oteo (2012) *Función directiva y recursos humanos*. Madrid, España: Díaz de santos.

Pérez, J., & Porto, A. G. (17 de mayo de 2018). *Evaluación*. Obtenido de Definición.de: recuperado de: <https://definicion.de/evaluacion/>

Quispe y Rabanal (2017). *Relación de la Gestión del Talento Humano con la productividad laboral en la empresa García E.I.R.L. Cajamarca 2017*; Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

RAE. (2014). *Diccionario de la lengua española*. España: Espasa Calpe.

Riquelme, M. (15 de junio de 2018). *Administración Clásica* (origen, teoría e importancia). Recuperado de: https://www.webyempresas.com/administracion-clasica/#Teoria_clasica_de_la_administracion

Robbins, S.P. y Coulter, M. (2010). *Administración*, (10ª .ed.) México: Editorial Pearson.

Robbins, S. y Judge, T. (2013), *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Santacruz, F.G. (2015). *Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Recuperado de http://www.Bdigital.unal.edu.co/3804/1/franciscojaviersantacruz_Villegas.2011.pdf

Vieytes, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad*

Vroom, V. (2016). *Work and Motivation*. California: Adventure Works.

ANEXOS

- Matriz de Consistencia
- Encuesta
- Pantallazo del SPS
- Fichas de Validación de encuesta

ANEXO n°.1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CIMELECT S.A.C – CAJAMARCA, 2018.

Planteamiento del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes e Indicadores	Muestra	Diseño	Instrumento
¿Cuál es la relación del Talento Humano con la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018?	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación del talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.</p>	Existe relación directa entre el talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C – Cajamarca, 2018.	<p>Variable 1</p> <p>Talento humano.</p>	Puesto que la población de estudio no es tan considerable se trabajó con las 23 personas que laboran en la empresa CIMELECT S.A.C.	Método: Hipotético deductivo Nivel de investigación: Correlacional	Cuestionario.
	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar el talento humano de los colaboradores en la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.</p> <p>Identificar la productividad laboral de los colaboradores en la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018</p> <p>Determinar la relación del talento humano en la eficiencia de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018</p> <p>Determinar la relación del talento humano en la eficacia de los colaboradores de la Empresa CIMELECT S.A.C –Cajamarca, 2018.</p>		<p>Variable 2</p> <p>Productividad</p>			

ANEXO n.º 2:

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA SOBRE EL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA



PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CIMELECT S.A.C – CAJAMARCA, 2018

INSTRUCCIONES GENERALES

La encuesta tiene por objetivo recoger una serie de preguntas elaboradas con el propósito de conocer la relación entre el talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Cimelect S.A.C – Cajamarca, 2018. Todas las respuestas dadas por usted son importantes para comprender sus intereses en el trabajo. Por tanto, no hay respuestas buenas ni malas por ello. Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una “x”.

PRIMERA PARTE: En esta parte se tiene como fin conocer su edad y género de los colaboradores de la empresa.

1. Su género es:

- a. Hombre
- b. Mujer

2. Su edad se encuentra enmarcada dentro de:

- a. 18-25 años
- b. 26-30 años
- c. 31-40 años
- d. 41-50 años
- e. 51-65 años

SEGUNDA PARTE: Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere que refleja mejor su situación y estado emocional en las siguientes dimensiones de la empresa.

DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO

3. ¿Cree Usted que es una necesidad importante la capacitación de los colaboradores por parte de la empresa CIMELECT SAC?

- a. Si

- b. No
- 4. ¿La empresa CIMELECT SAC le ofrece capacitaciones con el objetivo de mejorar su desempeño en la empresa?
 - a. Si
 - b. No
- 5. ¿Cree usted, que es importante y necesario la capacitación para que desarrolle mejor su trabajo en la empresa CIMELECT S.A.C?
 - a. Si
 - b. No

DIMENSIÓN: HABILIDADES

- 6. ¿Cree usted que hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?
 - a. Si
 - b. No
- 7. ¿Cree Usted que mediante el trabajo en equipo se obtiene servicios de calidad?
 - a. Si
 - b. No
- 8. ¿Las personas con las que labora, le ayudan a realizar su trabajo dentro de la empresa volviéndose más hábil en las actividades que realiza?
 - a. Si
 - b. No
- 9. ¿Alguna vez la empresa CIMELECT S.A.C le asignó a su persona como líder del área de trabajo?
 - a. Si
 - b. No
- 10. ¿Considera Usted que en la empresa CIMELECT S.A.C se realiza seminarios de motivación para la mejora de la productividad laboral?
 - a. Si
 - b. No
- 11. ¿Recibe felicitaciones de su superior a causa de algún logro que realice dentro de la empresa?
 - a. Si
 - b. No
- 12. ¿Se encuentra usted motivado como trabajador de la empresa y cree que esto le influye en la forma como labora en su trabajo?
 - a. Si
 - b. No
- 13. ¿Mantiene Usted una comunicación fluida con sus compañeros de trabajo?
 - a. Si
 - b. No
- 14. ¿El flujo de comunicación con sus superiores es adecuado?
 - a. Si

- b. No

DIMENSIÓN: JUICIO

- 15. ¿Usted como colaborador opina y hace prevalecer sus ideas cuando cree que está en lo correcto?
 - a. Si
 - b. No
- 16. ¿Tiene usted la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?
 - a. Si
 - b. No
- 17. ¿Usted como colaborador prioriza las actividades que realiza en el día, de acuerdo a sus funciones?
 - a. Si
 - b. No

DIMENSIÓN: ACTITUDES

- 18. ¿Asume su responsabilidad en las decisiones que toma, en las funciones que le corresponden?
 - a. Si
 - b. No
- 19. ¿En su organización encuentra el ambiente adecuado para su autorrealización?
 - a. Si
 - b. No
- 20. ¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñar sus actividades diarias, cumpliendo sus metas personales?
 - a. Si
 - b. No

DIMENSIÓN: EFICIENCIA

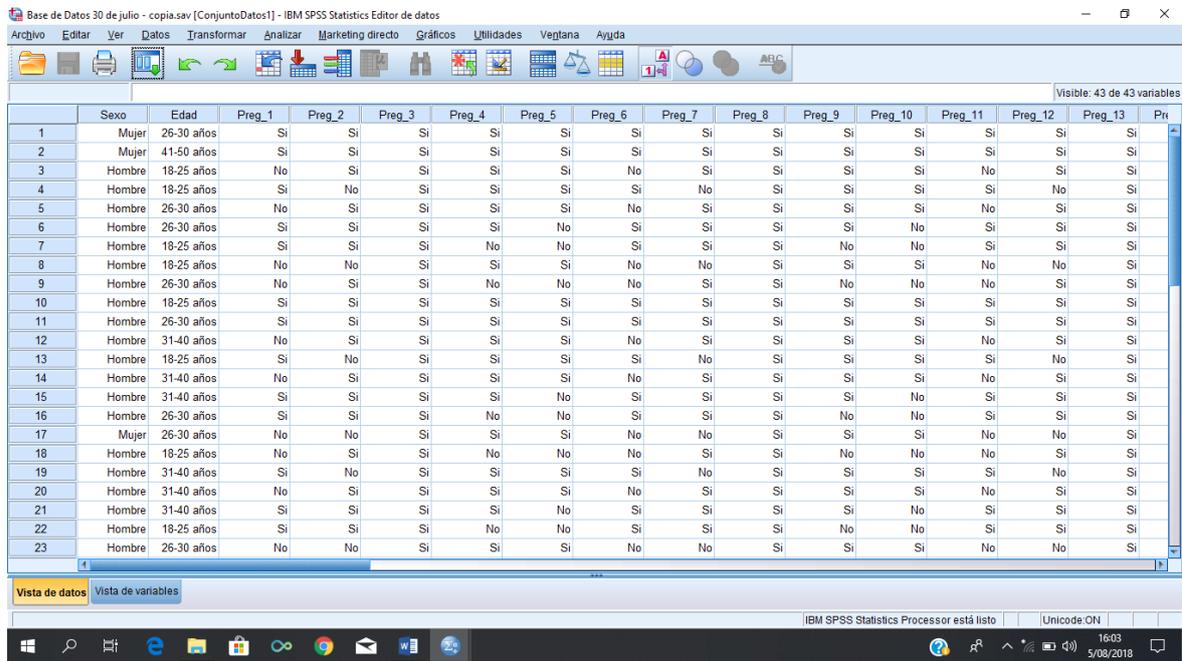
- 21. ¿Cuenta con los insumos y/o recursos necesarios para poder desempeñar sus labores adecuadamente, según como ha sido planificado?
 - a. Si
 - b. No
- 22. ¿Cree usted que el desarrollo de su trabajo optimiza los recursos asignados por la empresa?
 - a. Si
 - b. No
- 23. ¿Está de acuerdo que su salario se encuentra de acuerdo con su rendimiento laboral?
 - a. Si
 - b. No

DIMENSIÓN: EFICACIA

24. ¿Cree Usted que prioriza sus actividades laborales de forma adecuada para cumplir con las metas que le han sido asignadas?
- Si
 - No
25. ¿Usted como colaborador a la fecha ha cumplido con las metas trazadas por la empresa?
- Si
 - No
26. ¿Cree Usted que en la empresa CIMELECT S.A.C existe metas apropiadas?
- Si
 - No
27. ¿Las metas de la empresa CIMELECT S.A.C se deciden sin aportes externos?
- Si
 - No

¡Gracias por su participación!

ANEXO N°3: Captura de pantalla de la base de datos de Encuesta a colaboradores de la empresa CIMELEC.S.A.C.



Base de Datos 30 de julio - copia.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 43 de 43 variables

	Sexo	Edad	Preg_1	Preg_2	Preg_3	Preg_4	Preg_5	Preg_6	Preg_7	Preg_8	Preg_9	Preg_10	Preg_11	Preg_12	Preg_13	Prt
1	Mujer	26-30 años	Si	Si	Si	Si	Si									
2	Mujer	41-50 años	Si	Si	Si	Si	Si									
3	Hombre	18-25 años	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si
4	Hombre	18-25 años	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
5	Hombre	26-30 años	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si
6	Hombre	26-30 años	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
7	Hombre	18-25 años	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si
8	Hombre	18-25 años	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si
9	Hombre	26-30 años	No	Si	Si	No	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Si
10	Hombre	18-25 años	Si	Si	Si	Si	Si									
11	Hombre	26-30 años	Si	Si	Si	Si	Si									
12	Hombre	31-40 años	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si
13	Hombre	18-25 años	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
14	Hombre	31-40 años	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si
15	Hombre	31-40 años	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
16	Hombre	26-30 años	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si
17	Mujer	26-30 años	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si
18	Hombre	18-25 años	No	Si	Si	No	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Si
19	Hombre	31-40 años	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
20	Hombre	31-40 años	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si
21	Hombre	31-40 años	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
22	Hombre	18-25 años	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si
23	Hombre	26-30 años	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

16:03 5/08/2018

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA.

- 1.1. Experto: ...*Eva Muelle Cacho Chávez*.....
 1.2. Especialidad: ...*Ingeniería*.....
 1.3. Cargo actual: ...*Docente tiempo completo*.....
 1.4. Grado Académico: ...*Maestría*.....
 1.5. Institución: ...*Universidad Privada del Norte*.....
 1.6. Tipo de Instrumento: ...*Cuestionario*.....
 1.7. Lugar y fecha: ...*Cajamarca 26 de Setiembre del 2018*.....

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.		4				
2	Formulación con lenguaje apropiado.		4				
3	Adecuado para los sujetos en estudio.	5					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	5					
5	Suficiente para medir la variable.	5					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	5					
7	Acorde al avanza de la ciencia y tecnología.		4				
8	Expresado en hechos perceptibles.		4				
9	Tiene secuencia lógica.	5					
10	Basado en aspectos teóricos.	5					
Total		46					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{46}{50} = 92\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA.

- 1.1. Experto: *Miguel Elvira Vera Correa*
- 1.2. Especialidad: *Log. Sistemas*
- 1.3. Cargo actual: *Docente*
- 1.4. Grado Académico: *Maestría en administración (empresarial)*
- 1.5. Institución: *UPN*
- 1.6. Tipo de instrumento: *Examen - Cuantitativo*
- 1.7. Lugar y fecha: *San José / 25/09/18*

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.	✓					
2	Formulación con lenguaje apropiado.	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio.	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	✓					
5	Suficiente para medir la variable.	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles.	✓					
9	Tiene secuencia lógica.	✓					
10	Basado en aspectos teóricos.	✓					
Total		100					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{100}{100} = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

Miguel Elvira Vera Correa
 Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA.

- 1.1. Experto: Roxana Elizabeth Mestanza Cacho
- 1.2. Especialidad: Administradora
- 1.3. Cargo actual: Docente Universitario
- 1.4. Grado Académico: Magister
- 1.5. Institución: U.N.C.
- 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta - Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha: 25-09-18

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.	✓					
2	Formulación con lenguaje apropiado.	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio.	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	✓					
5	Suficiente para medir la variable.	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles.	✓					
9	Tiene secuencia lógica.	✓					
10	Basado en aspectos teóricos.	✓					
Total		50					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....


Firma y sello del Experto