



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES CONDUCE PERÚ, CAJAMARCA
2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Jaqueline Tello Palomino

Asesor:

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú
2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Jaqueline Tello Palomino**, denominada:

**“RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO CON LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES
CONDUCE PERÚ, CAJAMARCA 2017”**

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández
ASESOR

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera
JURADO
PRESIDENTE

Mgr: Roberto Arribasplata Lozano
JURADO

Cristian Céspedes Ortiz
JURADO

DEDICATORIA

A mis padres Juan Ernesto Tello Pirgo y Adolfin Palomino ventura, por sus enseñanzas, comprensión, paciencia, comprensión y formación personal que siempre me brindaron, a mis hermanos Wili, Janeth, Julissa, Alex, Tony, Mirian y Jhon por ser fuente de fe y esperanza.

Al gran amor de mi vida Marcelito Solsol Tello, Mi hijo por su compañía y sobre todo por su amor incondicional y por darme la dicha y felicidad infinita de poder ser madre; gracias a él conocí el verdadero amor.

AGRADECIMIENTO

En estas líneas quiero expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencia y sobre todo mucha felicidad.

Agradezco a todas las personas que me brindaron su ayuda, cooperación y apoyo en la realización de mi proyecto de investigación, en especial al Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández, asesor de tesis, por su orientación, seguimiento y supervisión continua de la misma, pero sobre todo por el apoyo y motivación recibida para el cumplimiento de este proyecto.

Por último agradezco a la universidad privada del norte quien me dio la oportunidad de ingresar a sus instalaciones y así poder realizarme profesionalmente y ser un ejemplo para las personas que me siguen como un ejemplo de vida a seguir.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Tabla de contenido

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Justificación.....	13
1.3.1. Justificación teórica.....	13
1.3.2. Justificación aplicativa o práctica.	13
1.3.3. Justificación valorativa.	14
1.3.4. Justificación académica.	14
1.4. Limitaciones	15
1.4.1. Limitaciones internas.	15
1.4.2. Limitaciones externas.	15
1.5. Objetivos.....	16
1.5.1. Objetivo general.....	16
1.5.2. Objetivos específicos	16
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teóricas. Gestión de talento humano.....	21
2.2.1. Definición del talento humano.....	21
2.2.2. Los seis procesos de la gestión de talento humano.	21
2.2.3. Fases del talento humano.....	23
2.2.4. Características de la gestión de talento humano:	25
2.2.5. Ventajas y desventajas.....	27
2.2.6. Teorías de gestión de talento humano según autores.	28
2.2.7. Dimensiones De la Gestión Del Talento Humano.....	29
Aquí tenemos que las dimensiones se dividen en:	29
2.2.8. Dimensión Externa de la gestión del talento humano.	30
2.3. Bases teóricas. Productividad laboral.	31
2.3.1. Definición de productividad Laboral.	31
2.3.2. Fases de la productividad.	32
2.3.3. Dimensiones de la productividad:	32
2.3.4. Ventajas y desventajas de la productividad.	33
2.3.5. Beneficios de la productividad.	33
2.3.6. Teorías de la productividad.....	35
2.4. Hipótesis	35
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	36
3.1. Operacionalización de variables	36
3.2. Diseño de investigación	38

3.3.	<i>Unidad de estudio</i>	39
3.3.1.	<i>Población</i>	39
3.3.2.	<i>Muestra</i>	39
3.4.	<i>Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos</i>	39
3.5.	<i>Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos</i>	40
3.5.1.	<i>Métodos</i>	40
3.6.	<i>Procedimientos de análisis de datos</i>	40
3.6.1.	<i>Características Del Coeficiente De Correlación</i>	41
CAPÍTULO 4. RESULTADOS		42
4.1.	<i>Datos de la empresa.</i>	42
4.1.1.	<i>Nombre de la empresa a estudiar.</i>	42
<i>Razón social: CONDUCE PERÚ E.I.R.L:</i>		42
<i>RUC: 20529436123</i>		42
<i>Dirección: Jr. Luis Reyna Farge # 100 Br. La Florida Cajamarca</i>		42
4.1.2.	<i>Misión de la escuela de conductores Conduce Perú.</i>	42
4.1.3.	<i>Visión de la escuela de conductores Conduce Perú</i>	42
4.1.4.	<i>Valores de la escuela de conductores Conduce Perú</i>	43
4.1.5.	<i>Objetivos y metas de la escuela de conductores Conduce Perú</i>	43
4.1.6.	<i>Servicios de la escuela de conductores Conduce Perú</i>	43
4.2.	<i>Resultados de la encuesta.</i>	44
4.2.1.	<i>Objetivo general.</i>	44
4.2.2.	<i>Objetivos específicos.</i>	45
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN		47
CONCLUSIONES		48
RECOMENDACIONES		49
REFERENCIAS		50
ANEXOS		52

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 01 Operacionalización de variable independiente.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 02 Operacionalización de variable dependiente.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 03 diseño de estudio transversal.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 04. Gestión de talento humano con la Productividad laboral en la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 05: Gestión de talento humano con la Productividad laboral en la fase de implementación de la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 6. Gestión de talento humano con la Productividad laboral en la fase de medición de la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017.....</i>	<i>46</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Ciclo de la Productividad.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 02. Logo Escuela de conductores conduce Perú</i>	<i>42</i>

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la escuela de conductores Conduce Perú en la ciudad de Cajamarca en el año 2017, utilizando el diseño transversal de tipo observacional y descriptivo.

El objetivo principal de esta investigación, es Conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores conduce Perú, Cajamarca 2017.

Para esta investigación utilizamos a las dimensiones internas y externas, para la gestión de talento humano; en las internas tenemos a sus indicadores de la misma: conocimiento, habilidades, motivación y actitud y en la externa tenemos a sus indicadores clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional y las condiciones de trabajo. Además como empresa debemos adecuar los ambientes, para mejorar su desenvolvimiento profesional aplicando el trabajo en equipo, para responder de manera eficaz las necesidades de usuario final.

Para obtener la información adecuada se aplicó una encuesta a los 30 trabajadores de la escuela de conductores conduce Perú, en relación al instrumento de recolección de datos; esta se aplicó a cada variable. El cuestionario de gestión de talento humano estuvo compuesto por 19 preguntas, con una escala de Likert y para productividad unos 15 ítems. La validez y la confiabilidad de los datos obtenidos según la hipótesis, obtuvimos en la correlación de Pearson a la (significación aproximada =0.036) es menor al nivel de significancia de alfa ($\alpha = 0.05$), esto quiere decir que existe suficiente evidencia para firmar que hay relación significativa y positiva y muy alta ($r=0.963$) según la SPSS, sobre la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores conduce Perú, Cajamarca 2017.

Palabras claves: Gestión de talento humano, Productividad, institución privada, reconocimiento, habilidades, motivación, actitud, clima laboral, perspectiva profesional, condiciones de trabajo, eficiente, eficaz, trabajo en equipo.

ABSTRACT

This research was carried out at Conduce Peru drivers' school in the city of Cajamarca in the year 2017, using the transversal design of an observational and descriptive type.

The main objective of the research is to know the relationship of the human talent management with the labor productivity in the drivers' school Conduce Peru, Cajamarca 2017.

For this research is used to the internal and external dimensions, for Human Talent Management; in the internal we have their indicators of the same: knowledge, skills, motivation and attitude and in the exterior we have a indicators of working environment, perspective of professional development and working conditions. Also as a company we must adapt the environments, to improve their professional development by applying teamwork, to respond effectively to end user needs.

In order to obtain the appropriate information, a survey was carried out on the 30 workers of the conduit school in Peru, in relation to the data collection instrument; this was applied to each variable. The questionnaire on the management of human talent was composed of 19 questions, with a Likert scale and for the production of 15 items. The validity and reliability of the data obtained according to the hypothesis, obtained in the Pearson correlation at (approximate significance = 0.036) is lower than the level of significance of alpha ($\alpha = 0.05$), this means that there is sufficient evidence to sign $r = 0.963$) according to the SPSS, on the management of human talent with labor productivity in the conduit school lead Peru, Cajamarca 2017.

Key words: Human talent management, Productivity, private institution, recognition, skills, motivation, attitude, work climate, professional perspective, working environment, efficient, effective, teamwork.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Hace mucho tiempo; se señalaba al, hombre como un instrumento para la producción, ya que se creía que este era sustituible, pero en la actualidad es considerado como el capital primordial e indispensable en la organización para llegar al éxito. Esta idea ha evolucionado como talento humano.

Lo que tiene que hacer la empresa en la actualidad es administrar correctamente el talento humano en todas sus fases: como reclutar, capacitar y desarrollar al personal correctamente, formando equipos competitivos de trabajo, con la capacidad de moldearse y adaptarse a los constantes cambios que exige el mercado. Sabemos que actualmente las pequeñas y medianas empresas de nuestro país están contando con un desarrollo que el gobierno cada vez quiere fomentar y apoya al sector productivo.

También estamos afrontando, un mundo globalizado, donde ha cambiado la forma de pensar de las personas y la forma de generar ingresos, teniendo en cuenta que a partir de los años 60 se investigan la valorización respecto a los conocimientos y habilidades obtenidas ya sea a través de la experiencia y la educación formal, en diferentes centros educativos como son: colegios, escuelas, centros técnicos y universidades.

Hoy en día la reducción de personal ha sido uno de los métodos más aplicados para mejorar la productividad; teniendo en cuenta que en los años ochenta y los principios de los noventa, el mejor uso de tiempo remunerado es en donde las organizaciones tienen métodos de trabajo con un sistema en el cual empiezan a utilizarlo para optimizar la productividad laboral.

Sabemos que las organizaciones son exitosas, cuando empiezan a crecer y a sobrevivir en el mercado, este crecimiento exige mayor complejidad en los recursos necesarios para ejecutar las operaciones, ya que aumenta el capital y se incrementa la tecnología, las actividades de apoyo. Además provoca el aumento de personal y esto conlleva a intensificar los conocimientos, habilidades, destrezas indispensables para que las organizaciones sean más competitivas y así garantizar que los recursos tanto económicos, tecnológicos y de materia prima se utilicen con eficiencia y eficacia, y que las personas que laboran representen como un valor agregado a la organización, siendo competitiva y que promueva el éxito organizacional.

En las organizaciones el talento humano debe considerarse como parte del capital de una empresa ya que pertenece al conjunto de bienes utilizados en la producción, el trabajo es considerado una actividad razonada y voluntaria de las personas, mediante el cual el talento

humano, es primordial para la productividad de una organización, de bienes y servicios para satisfacer necesidades, así como establecer relaciones entre sí, tanto con la naturaleza, los equipos y con los medios de producción. Las organizaciones no relacionan el ambiente laboral estable con el personal satisfecho, las utilidades o con el rendimiento de un trabajador; si no que esto está fuertemente entrelazado ya que uno conlleva al otro al rendimiento laboral productivo.

Frente a ello, la escuela de conductores Conduce Perú, está ayudando a realizar este estudio para motivar al personal, la escuela considera esto fundamental para la productividad. Conduce Perú es una empresa que busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores, tanto personales como laborales y profesionales, es por ello que se está preocupando mucho en la gestión del talento humano para mejorar la productividad de la empresa y de alguna forma mejorar el trato al cliente externo.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

En la actualidad la gestión del talento humano es un factor clave en los procesos gerenciales de las empresas ya que tiene a cargo la formación del capital humano, altamente calificados, alineados con el planeamiento estratégico de las organizaciones para llegar a cumplir el objetivo trazado por la empresa, esto surge como una gran alternativa de modelo de gestión de personas o del talento humano según sus competencias, para desarrollar un estilo de gestión del talento humano que identifique las competencias necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y facilite el desarrollo de su gente orientando hacia esas competencias, es aplicar una gestión de talento humano por competencias” por lo expuesto, el éxito de una organización es establecer un marco de competencias y habilidades de los trabajadores según el área a donde están designados y así lograr la productividad de una empresa.

1.3.2. Justificación aplicativa o práctica.

Los seres humanos somos los gestores del desarrollo evolutivo en las empresas, sin embargo, la gestión efectiva y eficiente de las personas que laboran en las organizaciones, están aptas para llegar a cumplir la misión, visión y objetivos proyectados en la empresa. Es indispensable que se administre de manera asertiva al personal a ocupar el puesto conforme a las competencias que pueda desarrollar en el cargo, así como también en su vida laboral, mediante una buena administración del capital humano. Esta investigación se justifica por la relevancia social en cuanto a las personas que trabajan ya que constituye el recurso más valioso ypreciado de las organizaciones. Todas las empresas ya sea públicas o privadas están compuestas por seres humanos que se unen para beneficio mutuo, esto se puede formar o destruir por la calidad o por el comportamiento de los trabajadores, ya que son la cara de la empresa y a través de los mismos se puede hacer una buena distribución de recursos, tanto materiales, económicos como financieros.

Por mucho tiempo la productividad del personal de la escuela de conductores conduce Perú, ha venido dejando secuelas, donde hace que los trabajadores no se sientan motivados para realizar el trabajo que se está haciendo, ya que se sienten que el lugar que están ocupando no está de acuerdo a lo que ellos quisieran, para esto es muy importante desarrollar la gestión del talento humano en la productividad de la escuela conduce Perú en el año 2017.

1.3.3. Justificación valorativa.

Estamos haciendo esta investigación para saber cómo se relaciona la gestión de talento humano en la productividad de los alumnos de la escuela de conductores conduce Perú en la ciudad de Cajamarca en el año 2017, según (Chiavenato, 2007), nos dice que el desarrollo de la gestión de talento humano ha sido lento en los últimos años, es por ello que investigar las características, procesos internos, estructura organizacional y presupuesto disponible para así poder desarrollar esta investigación e identificar cuáles son las herramientas que debemos implementar en la escuela conduce Perú para lograr el objetivo de esta investigación.

1.3.4. Justificación académica.

La universidad privada del norte de la ciudad de Cajamarca, exige la elaboración de un proyecto de investigación, previo a recibirme como licenciada en la carrera de administración, que justifique los conocimientos adquiridos que permitirá despejar dudas que pudiesen existir sobre las materias dictadas en el aula.

1.4. Limitaciones

Para la siguiente investigación hemos encontrado las siguientes limitaciones:

1.4.1. Limitaciones internas.

- ✓ Falta de recursos económicos, los cuales limitaran las actividades, relacionadas con la investigación.
- ✓ El investigador solo puede dedicar 5 horas diarias nocturnas para realizar su investigación.

1.4.2. Limitaciones externas.

- ✓ Falta de información relacionada al tema Gestión de talento humano con la productividad de en una escuela conductores.
- ✓ Limitación de recursos y materiales para elaborar las actividades que debieran hacerse en un tiempo determinado.
- ✓ Como egresado solo tiene acceso a la biblioteca de hasta que esta cierre, es decir de 7 a 8:30 pm todos los días, ya que en el día no puede salir del trabajo.
- ✓ El personal de la escuela de conductores conduce Perú, no quisieron contestar todo el cuestionario.
- ✓ Muchos compañeros de trabajo se rehusaron a llenar mi encuesta.
- ✓ Al momento de procesar la información en el SPSS no sabía cómo ingresarlo.
- ✓ La falta de actualización de material de información de los demás profesionales que hayan estudiado el tema de gestión de talento humano y la productividad en una escuela de conductores.

1.5. Objetivos.

1.5.1. Objetivo general.

- ✓ Conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores conduce Perú, Cajamarca 2017.

1.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la fase de implementación de la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017.
- ✓ Conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la fase de medición de la escuela de conductores conduce Perú, Cajamarca 2017

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

(Velasco, 2017), en la Provincia de Riobamba, Ecuador, en su tesis titulada “propuesta de un modelo de gestión de talento humano por competencias para mejorar la productividad de la empresa productos alimenticios Santillán y oleas Prasol” con el objetivo de recibirse como magister en gestión industrial y sistemas productivos, en la escuela superior politécnica de Chimborazo, esta autora nos dice que; El objetivo de la investigación fue desarrollar un modelo de gestión de talento humano por competencias para mejorar la productividad de la empresa “Prasol”, la cual pretende identificar la problemática existente y dar una solución adecuada enfocada a la producción de la misma. Para la realización de la propuesta se efectuó un diagnóstico organizacional, mediante la técnica de observación directa y una entrevista al gerente general, con lo cual se desarrolló el diagrama de Ishikawa y consecutivamente el diagrama de Pareto identificando los diferentes problemas existentes y conjuntamente con el diagrama de flujos y diagrama de procesos con lo que se identificó el tiempo de producción de los productos de mayor relevancia.

Además se planteó los perfiles del puesto de trabajo para identificar las actividades que se realizan y llegar a denotar las competencias que se presentan en cada puesto por medio de la realización del Test de personalidad de 16 factores, el cual fue validada por medio de la aplicación del Alfa de Cronbach para tener una fiabilidad de los datos obtenidos. La propuesta está planteada con un flujo grama global de procesos el cual está conformado por las etapas que contemplan la gestión de talento humano por competencias, las cuales inicia con la identificación de las actividades, el perfil del puesto de trabajo, reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación y retención con una retroalimentación del análisis organizacional y de producción, para mejorar el modelo según las necesidades del mercado. Mediante la aplicación del modelo de gestión la empresa incrementó la producción en un 4,13% por medio de una adecuada reestructuración interna, análisis de los diagramas de procesos, identificación de actividades y seguimiento de subprocesos de manera óptima y eficiente. Se recomienda que los perfiles de trabajo sean una directriz de lo que se desea del puesto de trabajo para mejorar la contratación del personal.

(Pardo y Díaz, 2016) en la ciudad de Bogotá, en una tesis para recibirse de magister en administración, El desarrollo organizacional ha sido un movimiento que surge a partir de 1962 como mecanismo que conforman las organizaciones, ya que los grupos están irremediablemente sujetos a un proceso de cambio veloz en todos. Por otra parte, es este el resultado de cambio organizacional que emerge una necesidad o metas, mejorar el clima organizacional, transformar la cultura, disminuir el impacto de procesos de división o de fusión empresarial y lograr entre otros aspectos, la participación efectiva de sus miembros en las metas organizacionales. Es por esta razón, que el papel del capital humano en todo proceso de cambio organizacional, se enmarca en una visión centrada en analizar, prever y potencializar el comportamiento, así como en las dinámicas internas de las relaciones, el conocimiento y el que hacer de las personas en su contexto. El propósito principal de este estudio consistió en comprender cómo los procesos de capacitación y de desarrollo de competencias se convierten en factores clave para la transformación organizacional en un grupo empresas de la ciudad de Bogotá, desde la visión de los líderes de Gestión Humana. La metodología se basa en un estudio de tipo exploratorio - descriptivo con un alcance correlacional ya que pretende entender mejor aún semiestructurada y encuesta como instrumentos para la recolección de la información, mediante los cuales se obtuvieron resultados de una muestra intencional por conveniencia de 81 empresas de Bogotá que han implementado modelos de desarrollo de personal para el desarrollo organizacional.

(Martínez, 2013) en la ciudad de México, en una tesis presentada para en el instituto Politécnico Nacional para su maestría, sustentó la gestión de talento humano por competencias para una empresa de las artes gráficas, de esta manera presentar las competencias metodologías para establecer competencias específicas en la empresa, mismas que dan origen a la parte medular de la gestión, en este sentido podemos decir que el objetivo se cumplió cabalmente, con el desarrollo de la propuesta contenido, mediante el análisis del manual organizacional, misión, visión, valores y demás documentos que contienen la filosofía y sentir de la empresa, se pudieron obtener los tres principales diccionarios que forman la estructura medular de cualquier sistema de gestión del Talento Humano por competencias: El Diccionario de valores, el diccionario de competencias cardinales y el diccionario de competencias específicas y comportamientos.

(Osco 2015), en la provincia de Andahuaylas Perú, en una tesis para recibirse como licenciado en administración de empresas, desarrollo un proyecto sobre gestión de talento humano, Se encuestó a 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha, provincia de Andahuaylas, con el propósito de conocer su opinión acerca de la Gestión del Talento Humano; del mismo modo se realizó la evaluación de desempeño para determinar el nivel de desempeño del personal. Y así obtener una productividad, Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través del aplicativo SPSS 21, obteniendo el coeficiente de correlación de Spearman. El 48.6% de los trabajadores manifiestan que la municipalidad sí realiza la planificación de personal; el 45.7% de los trabajadores menciona que sólo algunas veces se aplican los programas de personal. Las pruebas de desempeño muestran que el 34.3% de trabajadores se desempeña de forma regular. Un factor importante de ello es el apoyo y acompañamiento que realizan los jefes de área y jefe de personal a los trabajadores. El coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un valor de 0.552, determinándose por consecuencia una correlación significativa positiva débil entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral.

(Armas y Asencio 2016), en la ciudad de Trujillo, en una tesis presentada para recibir el título profesional de licenciado en administración, sustento Gestión del talento humano y la productividad de los Productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A., Provincia de Ascope -2015?; y siendo la hipótesis: La relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. es directa. La población objeto de estudio estuvo conformada por 300 trabajadores de área de fábrica, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple obteniendo una muestra de 101 trabajadores. El diseño de investigación aplicado fue descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes fueron: los directivos califican como regular la productividad de los trabajadores, en tanto que los trabajadores califican como regular la gestión del talento humano, resultados que son corroborados con la prueba estadística Chi Cuadrado, cuyo valor es $<0,05$ lo cual indica que existe una relación directa.

(Rubio 2014), en la ciudad de Trujillo, esta es presentada con la finalidad de obtener el título profesional para el grado de licenciada en administración en la facultad de ciencias económicas, sustento una “Propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos para incrementar la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo - Agencia Chepén 2014”. El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de proponer un modelo de gestión de recursos humanos y la productividad del personal de la Caja Trujillo-Agencia Chepén. Con la determinación de este trabajo, la empresa pondrá énfasis en los puntos más relevantes en el que no se está trabajando correctamente, permitiendo un desempeño adecuado dentro de la organización. Para el presente informe de investigación se utilizó el diseño descriptivo - transeccional, estadístico; y se aplicó una encuesta como técnica de investigación. En las encuestas aplicadas al personal de la Caja Trujillo-Agencia Chepén, podemos resaltar que un modelo de gestión de recursos humanos permite incrementar de manera significativa la productividad del personal de la Caja Trujillo-Agencia Chepén. Como conclusión del mismo la incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que interviene en ellos, tanto personal como material.

2.2. Bases teóricas. Gestión de talento humano.

2.2.1. Definición del talento humano.

Consiste en la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la medida en que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (Chiavenato 2009).

2.2.2. Los seis procesos de la gestión de talento humano.

a) Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal:

¿Quién debe trabajar en la organización?

Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).

b) Aplicación de personas, División de cargos y salarios. ¿Qué deberán hacer las personas?

Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).

c) Compensación de las personas, División de beneficios sociales ¿Cómo compensar a las personas?

Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).

d) Desarrollo de personas, División de capacitación: ¿Cómo desarrollar a las personas?

Son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).

e) Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo?

Procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida).

f) Evaluación de personas, División de personal: ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son?

Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina).

2.2.3. Fases del talento humano

- a) **Reclutamiento:** En Chiavenato (2009) se encontró que los procesos de reclutamiento son tres:
- ✓ Personas que la organización requiere. - la empresa busca un candidato con un perfil de acuerdo al puesto asignado.
 - ✓ o que el mercado de recursos humanos puede ofrecerle. - El departamento de reclutamiento y selección de personal, se encargará de buscar en el mercado de recursos humanos, los candidatos más idóneos que cumplan o se acerquen al perfil solicitado por la organización.
 - ✓ Técnicas de reclutamiento por aplicar. - El departamento de Recursos Humanos aplicará las técnicas que considere adecuadas, para lograr encontrar candidatos que cumplan con las expectativas de la organización.
- b) **Selección:** La selección de recursos humanos puede definirse como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la Empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal. El criterio de selección se fundamenta en los datos y en la información que se posean respecto del cargo que va a ser proveído. Las condiciones de selección se basan en las especificaciones del cargo, cuya finalidad es dar mayor objetividad y precisión a la selección de personal para ese cargo. La selección se configura como un proceso de comparación y de decisión, puesto que de un lado, están el análisis y las especificaciones del cargo que proveerá y, del otro, candidatos profundamente diferenciados entre sí, los cuales compiten por el empleo (Chiavenato 2007).
- c) **Capacitación.** Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidad, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la trasmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a los aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, también del desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla implica necesariamente estos tres aspectos (Chiavenato, 2007).

- e) **Recompensas:** Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño. Por ello, los expertos en Desarrollo Organizacional se preocupan cada vez más por atender el diseño e implantación de dichos sistemas. Este reciente interés por los sistemas de recompensas como intervención se origina parcialmente en investigaciones sobre calidad de vida en el trabajo. Esta nueva perspectiva considera las recompensas como una parte integral de las organizaciones y sugiere que las mismas podrían ser congruentes con otros sistemas y prácticas organizacionales, tales como el análisis de la estructura organizacional, la filosofía de relaciones humanas de la alta dirección, diseño del trabajo (Chiavenato, 2007).
- f) **Evaluación de desempeño:** Para Chiavenato (2007), es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

2.2.4. Características de la gestión de talento humano:

Según el talento debe reunir las siguientes cinco características:

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.

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.

a) **Capacidad para crear.** Crear es producir intencionadamente novedades eficaces.

b) **Capacidad para evaluar.** Tanto en el plano individual como en el social.

Debe tener las virtudes de la acción, de la realización y del cumplimiento.

✓ **La influencia del entorno.**

Según señala Marina, “el talento está al final de la educación, no al principio. Antes de la educación solo hay biología. La riqueza del entorno influye decisivamente en la configuración de la inteligencia individual, por eso tenemos que estudiar los entornos creativos si queremos comprender y educar la creatividad”.

✓ **Talento social.** Por otro lado, para que una sociedad también llegue a ser inteligente, hay que generar, además del talento personal, el talento social. Sobre este concepto, Marina asegura que “el talento individual se concreta en el capital intelectual de una persona, y el talento colectivo, en el capital intelectual comunitario. Se habla con razón cada vez más de inteligencia compartida, de multitudes inteligentes”.

✓ **Cómo generar talento.**

Según (Marina, 2000) “la generación del talento puede conseguirse ayudando al niño a que construya bien los dos tipos de inteligencia: su inteligencia generadora de ocurrencias, que se basa en la memoria y aprovecha la fascinante plasticidad del cerebro humano, y su inteligencia ejecutiva, que es la encargada de organizar los conocimientos, los sentimientos, los deseos, los deberes, los proyectos”.

Por último, sobre quién debe enseñar el talento, este experto entiende que la escuela es la conciencia educativa de la sociedad y tiene la obligación de dar las líneas que hay que seguir, pero necesita la colaboración de la familia, por lo que hay que desarrollar una pedagogía conjunta (Marina 2000).

- c) **Importancia de la gestión de talento humano.** Según Chiavenato (2007), esto se basa en tres aspectos fundamentales como son:
- d) **Seres humanos.** El hace referencia a que cada persona tiene su propia personalidad, es decir que todos somos diferentes entre sí, desde la cultura hasta las habilidades, conocimientos, actitudes, y destrezas, así como también se dice que nosotros somos solamente un recurso de la empresa y no somos considerados como parte de la organización ya que por el personal es que la empresa progresa.
- e) **Activadores inteligentes de los recursos humanos.** Se define como un grupo de personas impulsadoras que le dan el toque dinámico a la organización, pero sobre todo se caracterizan por tener actitudes competitivas y de renovación, lo cual hace que transmita su inteligencia, aprendizaje y talento a otros para lograr el objetivo y desarrollo en la organización, enriqueciéndola, ya que de esta manera ellos también lo hacen.
- f) **Socios de la organización.** Si los altos ejecutivos de las organizaciones hicieran sentir, o trataran a los empleados como socios, ellos sentirían un mayor compromiso hacia la empresa. Los empleados invierten su esfuerzo, dedicación, compromiso, riesgo lealtad con la esperanza de recibir algo de la inversión, tales como buenos salarios, incentivos financieros o crecimiento profesional.

2.2.5. Ventajas y desventajas

a) Ventajas de la gestión de talento humano.

- ✓ Al momento de trabajar en equipo se tiene menos tensión ya que se comparte los trabajos duros y difíciles.
- ✓ De busca solucionar problemas y se comparte responsabilidades en diferentes ámbitos en la organización.
- ✓ Como un equipo de trabajo compartimos incentivos económicos y reconocimientos profesionales.
- ✓ El grupo interactúa mejor y busca la forma de solucionar los problemas presentados en la organización.
- ✓ También podemos decir que se experimenta mejor la sensación positiva de hacer el trabajo encomendado bien hecho.

b) Desventajas de la gestión de talento humano.

- ✓ Podemos decir que un personal puede incidir negativamente en la calidad de las decisiones y la solución de problemas empresariales.
- ✓ En una organización puede generarse conflictos duraderos entre los miembros de la organización, pero si son buenos en lo que hacen como eliminarlos del sistema de trabajo.
- ✓ El trabajo en equipo puede consumir mucho más tiempo de lo previsto.
- ✓ Tomar una decisión prematura, que influya en el dominio de pocas personas, en particular en los líderes de la organización.
- ✓ Que exista presión en el equipo para aceptar soluciones y al final se termine discutiendo y alargando el proceso y al final se termine por diluir el equipo.

c) Beneficios de la gestión de talento humano.

(Chiavenato 2007), nos dice que la gestión de talento humano es un área muy sensible a la mentalidad, este puede ser una disciplina tan grande como la función de departamentos de recursos humanos ya que esto depende de la cultura de cada organización, esto puede ser en el contexto ambiental, la tecnología utilizada o los procesos internos y externos que se utiliza en cada empresa.

- d) **Personal adecuado en el puesto de trabajo:** en esta se identifica al personal según sus habilidades o competencias que le permita hacer un balance de sus habilidades en la empresa.
- e) **Mantener siempre a los mejores talentos:** a pesar de los cambios en la economía global, la falta de talento humano sigue siendo la principal causa de preocupación de las empresas de bienes y servicios.

- f) **Contratación correcta:** la calidad de una empresa está en la fuerza laboral que posee, es decir que hoy en día la mayoría de empresas dedica más tiempo a la gestión de talento humano, con capacitaciones y evaluaciones de contratación.
- g) **Mejor comprensión de los empleados:** mediante diversas evaluaciones que se hace al personal se obtiene una visión profunda de la gestión de empleados, esto no ayudara a conocer diferentes necesidades para poder desarrollarlos, como por ejemplo sus aspiraciones profesionales, es decir conocer su FODA interno.

2.2.6. Teorías de gestión de talento humano según autores.

Para este autor Eslava (2010) nos afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro”

(Dessler 2006) este señor nos dice que la gestión de talento humano es la práctica y política necesaria para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo, para los empleados de la compañía.

(Lledo, 2011) este autor no dice que los recursos humanos tiene un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.

(Mondy y RWayne, 2015) este autor afirma que a gestión o administración de talento humano corresponde a la utilización de las personas como recurso para lograr objetivos organizacionales, sostiene que es una actividad que depende de menos jerarquías, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. Es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.

2.2.7. Dimensiones De la Gestión Del Talento Humano

Aquí tenemos que las dimensiones se dividen en:

a) Dimensión interna de la gestión del talento humano.

Para Rodríguez (2009), no dice que la dimensión interna es de la gestión de talento humano, esta se aborda a toda la composición del personal, esto son: conocimientos, habilidades y actitudes, estos indicadores denotan la manera de gestionar los recursos humanos en cualquier organización.

b) **Conocimiento:** este es considerado como un recurso que, convirtiéndose en material potencial para poder cambiar al mundo, debido al avance de nuevas tecnologías de información; Según Quintana (2006), “el conocimiento, constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas” (p. 96).

c) **Habilidades:** para (Robbins y Coulter, 2010, p. 40), esta es considerada como “la capacidad que un individuo tiene para realizar diversas tareas” el talento humano hoy en día es indispensable para las empresas ya que busca a un personal con habilidades intelectuales, las mismas que podemos decir que se refiere a la cualidad de la mente, ya que esta guarda relación directa con la inteligencia del individuo.

d) **Motivación:** Hoy en día la motivación es un problema para las organizaciones, las cuales buscan una solución inmediata, según (Robbins y Coulter, 2004, p. 155) definen a la motivación como “los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección, y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta”.

e) **Actitudes:** según el autor (Chiavenato, 2009, pp. 224-225), señala a las actitudes como “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante un objeto”

Si hablamos de actitudes, eso quiere decir que las personas adoptan actitudes hacia el trabajo, ante la organización, ante sus colegas y porque no mencionar la remuneración; ya que esto influye mucho en su comportamiento en el trabajo, podemos decir que para que un empleado se comprometa con la empresa debemos darle satisfacción laboral ya sea intrínseca o extrínseca.

2.2.8. Dimensión Externa de la gestión del talento humano.

La dimensión externa es todo aquello que nos rodea en el entorno, los cuales inciden en la selección, desarrollo y permanencia de las personas en una organización como:

- a) **Clima laboral:** para este autor (Chiavenato, 2009, p. 120), nos dice que clima laboral es “Hacer referencia a clima organizacional, el cual está definido como un ambiente interno existente entre los miembros de la organización, ya que, de esta forma, el clima laboral refleja la influencia ambiental en la motivación de los trabajadores, por ende, describimos como una cualidad del ambiente organizacional, donde se perciba por los miembros de la organización”.
- b) **Perspectiva de desarrollo profesional:** Este está definido por (Chiavenato, 2009, p. 556), que “la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al individuo para su crecimiento profesional en determinada carrera en la organización o para que sea mucho más eficiente y productivo en el cargo que le asignaron”
Podemos decir que este tiene objetivos a mediano plazo, por lo que busca proporcionarle al personal dichos conocimientos que trasciendes a lo que el mercado exige, y preparándolo para que este individuo pueda asumir cargos y funciones más complejas.
- c) **Condiciones de trabajo:** para la gestión del talento humano ponemos como referencia a (Donnelly y Ivancevich, 2016, p. 56), como “las condiciones de trabajo presentan un conjunto de factores mutuamente relacionado que actúan armónicamente para facilitar la administración de la seguridad y de la salud en el trabajo, donde incluye a política de la organización, también está la planificación, la aplicación y la acción en pro de mejorar el ambiente de trabajo”.
- d) **Reconocimiento:** para (Chiavenato, 2009, p. 30) nos dice que “los individuos esperan que se les reconozca y recompense su desempeño” Chiavenato nos quiere decir que el esfuerzo de cada individuo que labora en la empresa debe ser estimulado constantemente y así mantenerlo satisfecho en el campo donde pueda estar o desarrollarse.

2.3. Bases teóricas. Productividad laboral.

2.3.1. Definición de productividad Laboral.

Según la (RAE) se define a la productividad como un concepto que describe la capacidad o nivel de producción industrial. La productividad también se puede definir como el resultado del tiempo utilizado para obtener resultados satisfactorios para la empresa. (<https://definicion.de/productividad>, 2012)

La productividad en una empresa implica la mejora de los procesos productivos y la mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos por un sistema de producción eficaz.

Para Taylor (1911), este autor dice que “busca mejorar la producción e incrementar la productividad, basado en un método organizativo y fundamentado en el estudio científico y el control del trabajo” (p. 71).

- a) **Principios de la productividad según Taylor (1911)**
- b) **Organización científica del trabajo:** Este se refiere a las actividades que utilizan las personas encargadas del área de administración, para reemplazar métodos que ayuden a mejorar el trabajo y los movimientos en la empresa, de esta manera evitar la simulación del trabajo y evitar las demoras.
- c) **Selección y entrenamiento del trabajo:** La idea de este es ubicar al personal en el lugar adecuado, para que pueda realizar su trabajo utilizando su capacidad y proporcionando una mejora en la empresa y así lograr mantener un trabajador satisfecho.
- d) **Cooperación entre directivos y operarios:** Según Taylor dice que la idea es que los intereses de los obreros sean los mismos que las del empleador, de tal manera que para lograr esto el propone una remuneración por eficiencia o por la unidad del producto, de esta manera el empleado que produzca mucho más es el que también obtenga una remuneración favorable y evite simulaciones de trabajo.
- e) **Responsabilidad y especialización de los diversos directivos en la planeación del trabajo:** Para esto los gerentes de la empresa son responsables del trabajo mental, y los trabajadores del trabajo manual, donde todos generan una división de trabajo en equipo y obtener resultados favorables para la empresa, las cuales también beneficiaran a las personas que trabajan en la misma.

2.3.2. Fases de la productividad.

Para (Murillo, Calderón y Torres 2003) nos dice que en la productividad tenemos tres dimensiones que están entrelazadas para lograr el desarrollo deseado.

- a) **Recursos Humanos.** Para realizar las labores en la empresa, este debe lograr que el trabajo individual contribuya en el equipo formado calidad de personas que contribuyan a la productividad empresarial.
- b) **Sistema productivo.** Al hablar de sistema productivo estamos hablando de que todas instituciones tanto públicas como privadas manejar recursos humanos y materiales cuyo resultado final es que el producto y/o servicio que se ofrece al mercado sea de calidad.
- c) Medio ambiente. Aquí podemos decir que todas las empresas deben brindar calidad de vida a los trabajadores, respetando el ambiente natural el cual nos rodea.

2.3.3. Dimensiones de la productividad:

Para (Lefcovich 2003), nos dice que el aprendizaje está basado en la duplicación de la productividad, tenemos las siguientes fases.

a) Implementación.

Es la fase en que se identifica todos los problemas que se presentan en la empresa, aquí se hace un diagnóstico de las áreas para buscar oportunidades a fin de elaborar propuestas que conlleven a mejorar diferentes procesos o actividades que se requieran en la empresa.

Aquí tenemos a:

- ✓ **Diagnóstico de la empresa.** Podemos decir que esta es una herramienta más recurrida y eficaz para realizar un diagnóstico y saber en qué situación está la empresa y sus procesos a seguir, desde ahí la empresa cree un valor adquirido en adelante la empresa se vuelva más competitiva y se pueda mantener en el mercado.

b) Medición.

Está en una de las fases más críticas del proceso de productividad, por lo que es de suma importancia medir lo que pretendemos mejorar en la empresa, esto se encuentra compuesta por:

- **Eficiencia:** es la relación entre los resultados obtenidos y los insumos que se han utilizado.
- **Efectividad:** esto es la relación entre los resultados logrados en la empresa y los resultados propuestos, con esto podemos decir que nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planeados.

- **Eficacia:** esto está definido como logro de objetivos económicos lo cual genera crecimiento tanto al individuo como al aspecto tecnológico el cual valora al trabajo que se hace con el producto o servicio ofrecido.
- **Relevancia:** es el desempeño administrativo el cual causa impacto en la sociedad laboral y económica.
- **Evaluación.** Para la evaluación de la productividad se debe adoptar en la empresa, la responsabilidad de evaluar a los colaboradores, en función al tamaño, características y modo de organización, estos se encargaran de evaluar para mejorar su desempeño de cada individuo en la organización.

2.3.4. Ventajas y desventajas de la productividad.

a) Ventajas de la productividad.

Para el autor (Koontz, Weilrich y Cannice, 2012) nos dice que la empresa para poder tener éxito y ser competitiva debe tener las siguientes ventajas.

Como trabajadores debemos de ayudar a incrementar las utilidades.

Ser productivo nos permite tener más competitividad en la empresa, es decir que una empresa es competitiva si en relación con otras o cuando puede producir productos de mejor calidad con bajo costo.

b) Desventajas de la productividad.

En este caso podemos decir que uno de las mayores desventajas es el factor externo, como la regulación del gobierno, nuestro competidores, la demanda del productos que ofrecemos, ya que estos están fuera de nuestro control, está pueden afectar tanto al volumen del producto en salida,, como a la distribución de las entradas del mismo.

2.3.5. Beneficios de la productividad.

La productividad es de suma importancia, se ha vuelto como una necesidad de incrementar para mejorar la economía tanto de la empresa como de los participantes. Cuando hablamos de productividad esta es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesario para obtener dicha producción,

En la organización definimos a la productividad empresarial como el resultado de acciones que todos en una empresa debe seguir para conseguir los objetivos de la empresa.

(Sumanth, 1990. 547 p.), dice que para medir la productividad debemos implementar un programa de medición e implementar el M.E.P.I. (medición, evaluación, planeación y mejoramiento) es allí donde inicia las mejoras formales.

Tenemos a la siguiente figura.

Figura 01. Ciclo de la Productividad.

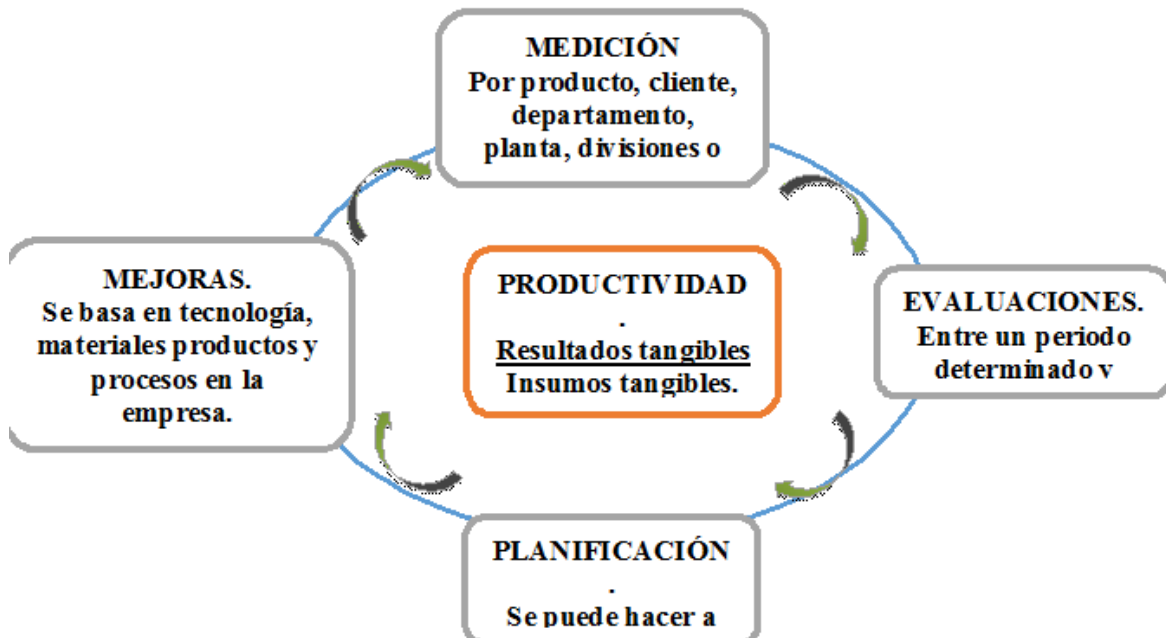


Figura 1, ciclo de la productividad, es la implementación del M.E.P.I. En las organizaciones. (Sumanth, 1990).

2.3.6. Teorías de la productividad.

Para Martínez (2007) define a la productividad como un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

Según Núñez (2007), al momento de hablar de productividad, nos dice que esto ha evolucionado a través del tiempo y que en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo, hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero. La producción, porque en definitiva a través de esta se procura interpretar la efectividad y eficiencia de un determinado proceso de trabajo en lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad.

Robbins (1999), este autor nos dice que la personalidad de una organización o variable interventora en el desempeño laboral y en la organización se define como cultura. En este sentido se pueda asegurar que la cultura organizacional es un elemento integrador y uno de los factores determinantes en la eficacia del recurso humano. De la integración dependen

Los niveles de productividad (...)

Chiavenato (2009), este autor define tres factores que determinan la motivación de una persona para producir estas son: objetivos individuales, la percepción de la capacidad y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad.

2.4. Hipótesis

La gestión de talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

Tabla 01
Operacionalización de variable independiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
La gestión de talento humano	Consiste en la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la medida en que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (Chiavenato 2009).	<p>Dimensión interna</p> <p>Dimensión externa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos • Habilidades. • motivación y actitud. • Clima laboral. • Perspectiva de desarrollo profesional. • Condiciones de trabajo

Fuente: gestión de talento humano (Chiavenato, 2009)

Tabla 02

Operacionalización de variable dependiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Productividad	Busca mejorar la producción e incrementar la productividad, basado en un método organizativo y fundamentado en el estudio científico y el control del trabajo. (Taylor, 1911, 71)	Implementación Medición	Diagnóstico de la empresa. Eficiencia Efectividad Eficacia Relevancia Evaluación

Fuente: Productividad laboral (Taylor, 1911. 71)

3.2. Diseño de investigación

Puede ser: No experimental. Lo llamamos así porque en esta investigación llamada “Relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017” no se manipulará ningún dato para obtener los resultados esperados.

En esta ocasión se puede decir que esta investigación es de tipo descriptivo, porque antes de recopilar datos se observó que en la escuela de conductores Conduce Perú la falta de implementación de programas de gestión de talento humano para saber que tanto se relaciona con la productividad laboral.

La gestión de talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017.

Y el diseño también es Descriptivo, ya que se utilizó encuestas para conocer un porcentaje de la relación entre gestión de talento humano y la productividad laboral de la escuela de conductores conduce Perú en la ciudad de Cajamarca en el año 2017.

El diseño debe acompañarse del esquema que lo representa.

- **Diseño Transversal:** este es un tipo de estudio observacional y descriptivo, que mide a la vez la prevalencia de la exposición y el efecto que causa en una muestra de la poblacional.

Tabla 03

ESTUDIO	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

3.3. Unidad de estudio

Está conformado por el personal de la escuela de conductores conduce Perú en la ciudad de Cajamarca en el año 2017.

3.3.1. Población

Teniendo en cuenta la planilla de la escuela de conductores conduce Perú, esta cuenta con 30 personas incluyendo la plana docente. Administrativos y directivos Cajamarca 2017.

3.3.2. Muestra

Se utilizaron las mismas unidades de análisis de la población 30 personas, incluyendo la plana docente. Administrativos y directivos Cajamarca 2017

3.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

- a) **Técnica de recolección:** Se utilizó la técnica de encuesta cuyo objetivo conocer la opinión sobre la productividad y la gestión de talento humano
- b) **Instrumento de recolección:** Se utilizó el cuestionario
Cuestionario de la Productividad
Estuvo dividido en dos partes:
 - ✓ La primera parte en datos preliminares
Tiene preguntas literales, cerradas de elección múltiple y de escala de Likert
 - ✓ La segunda parte datos de la productividad
Tiene preguntas escala de Likert según las dimensiones de la variable
 - ✓ Para la variable Gestión del talento humano
Tiene preguntas escala de Likert según las dimensiones de la variable
- c) **Procesamiento de recolección de datos**
Se recolectó la información, procedió a ingresar la información el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 24; para elaborar las tablas según los objetivos

3.5. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

3.5.1. Métodos

a) **Método inductivo:** Es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales; o, también, razonamiento mediante el cual pasamos del conocimiento de un determinado grado de generalización a un nuevo conocimiento de mayor grado de generalización que el anterior.

b) **Método deductivo:** es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son.

Instrumentos A partir de la aplicación del instrumento de medición, se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 24, 19 para los ítems de la Variable Productividad Laboral con un Alfa de Cronbach (α) de 0.81 y 15 ítems para la Variable Gestión de talento Humano, obteniéndose una Alfa de Cronbach (α) que indica una confiabilidad significativa del 0.82 que supera el mínimo establecido de 0.71, lo que denota un nivel buena de precisión de ambos instrumentos.

3.6. Procedimientos de análisis de datos

a) **Análisis descriptivo:** Se realizó la recolección de datos y con ayuda del programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 24, se tabulo la información para interpretarse.

b) **Análisis inferencia:** Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Pearson.

Tenemos: Interpretación de coeficiente.

➤	0	relación nula.
➤	0 – 0,2	relación muy baja.
➤	0,2'0,4	relación baja.
➤	0,4-0,6	relación moderada.
➤	0,6-0,8	relación alta.
➤	0,8-1	relación muy alta.
➤	1	relación perfecta.

Coeficiente de correlación Medida de la fuerza de la relación lineal entre dos variables.

3.6.1. Características Del Coeficiente De Correlación

El coeficiente de correlación de la muestra se identifica con la letra minúscula r .

Muestra la dirección y fuerza de la relación lineal (recta) entre dos variables en escala de intervalo o en escala de razón.

Varía de - 1 hasta +1, inclusive.

Un valor cercano a 0 indica que hay poca asociación entre las variables.

Un valor cercano a 1 indica una asociación directa o positiva entre las variables.

Un valor cercano a + 1 indica una asociación inversa o negativa entre las variables.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

d es la diferencia entre los rangos por cada par.

n es el número de observaciones por pares.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Datos de la empresa.

4.1.1. Nombre de la empresa a estudiar.

Razón social: CONDUCE PERÚ E.I.R.L:

RUC: 20529436123

Dirección: Jr. Luis Reyna Farge # 100 Br. La Florida Cajamarca.

De acuerdo a la ficha para validación de la encuesta tenemos los siguientes resultados, no sin antes mencionar a la escuela Conduce Perú, ya que es a quien se le está haciendo la investigación.

Estructura de la escuela conduce Perú.

Figura 02. Logo Escuela de conductores conduce Perú.



Imagen elaborada por la escuela Conduce Perú.

4.1.2. Misión de la escuela de conductores Conduce Perú.

Ser los especialistas en ofrecer conocimientos técnicos teóricos y prácticos a postulantes para obtener una licencia de conducir en la ciudad de Cajamarca, además ofreciendo cursos de capacitación junto a talleres de sensibilización mostrando eficiencia y calidad en sus operaciones.

4.1.3. Visión de la escuela de conductores Conduce Perú

Ser reconocidos como la primera escuela de conductores especializada en dar soluciones integrales de capacitación para la obtención de licencia de conducir.

4.1.4. Valores de la escuela de conductores Conduce Perú

- ✓ Puntualidad.
- ✓ Calidad
- ✓ Justicia
- ✓ Comunicación.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Ética empresarial.

4.1.5. Objetivos y metas de la escuela de conductores Conduce Perú

- ✓ Continuar con el crecimiento de la escuela de manera general.
- ✓ Comprar vehículos de doble timón para las prácticas de manejo.
- ✓ Captar mayor número de alumnos que las gestiones anteriores.

4.1.6. Servicios de la escuela de conductores Conduce Perú

La Escuela de Conductores ofrece servicios de capacitación como: obtención, recategorización, revalidación, práctica de mecánica, sensibilización y capacitación anual de personal, capacitación anual mixto, capacitación anual mercancías y residuos peligrosos, acceso a una categoría.

- ✓ Obtención A1 nuevo.
- ✓ Revalidaciones: A1, A1a, A1b, A11a, A11B, A11C.
- ✓ Re categorizaciones; A1, A1a, A1b, A11a, A11B, A11C.
- ✓ Licencia especial: A1V.
- ✓ Cursos de sensibilización al infractor.
- ✓ Curso de mecánica para conductores.
- ✓ Curso de manejo a la defensiva.

4.2. Resultados de la encuesta.

4.2.1. Objetivo general.

Objetivo general: Conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017

Tabla 04. Gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017

Productividad Laboral	Gestión de talento humano											
	No se cumple		Se cumple insatisfactoriamente		Se cumple aceptablemente		Se cumple en alto grado		Se cumple plenamente		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	3	10.0%	0	0.0%	4	13.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	3	10.0%	10	33.3%	0	0.0%	13	43.3%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%	0	0.0%	4	13.3%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	5	16.7%	3	10.0%	9	30.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	5	16.7%	22	73.3%	3	10.0%	30	100.0%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la escuela de conductores Conduce Perú.

De las 30 encuestas aplicada al personal de la escuela de conductores Conduce Perú, el 43.3% del personal opinaron que no están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la productividad en la escuela de conductores; de ellos el 33.3% del personal opinan que se cumple en alto grado la gestión de talento humano y sólo el 10% del personal opina que se cumple aceptablemente la gestión de talento humano.

Un 13.3% del personal están en desacuerdo con la productividad en la escuela de conductores; de ellos el 10% del personal opinan que se cumple en alto grado la gestión de talento humano y sólo el 3.3% del personal opina que se cumple aceptablemente la gestión de talento humano.

Para comprobar la hipótesis, se utilizó la correlación de Pearson donde (Significación aproximada = 0.036) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), existe suficiente evidencia para afirmar que hay una relación significativa, positiva y muy alta ($r=0.963$) en la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017.

4.2.2. Objetivos específicos.

Objetivo Específico 1. Conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la fase de implementación de la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017

Tabla 05: Gestión de talento humano con la productividad laboral en la fase de implementación de la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017

Productividad Laboral	Gestión de talento humano												
	No se cumple		Se cumple Insatisfactoriamente		Se cumple aceptablemente		Se cumple en alto grado		Se cumple plenamente		Total		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Implementación	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	5	16.7%	0	0.0%	6	20.0%
	En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	4	13.3%	0	0.0%	5	16.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	2	6.7%	0	0.0%	4	13.3%
	De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	2	6.7%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	9	30.0%	3	10.0%	13	43.3%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	5	16.7%	22	73.3%	3	10.0%	30	100.0%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la escuela de conductores Conduce Perú.

De las 30 encuesta aplicada al personal de la escuela de conductores Conduce Perú, el 43.3% del personal opinaron que Totalmente de acuerdo con la productividad en la dimensión implementación en la escuela de conductores; de ellos el 30% del personal opinan que se cumple en alto grado la gestión de talento humano y sólo el 3.3% del personal opina que se cumple aceptablemente la gestión de talento humano.

Un 13.3% del personal están en desacuerdo con la productividad en la escuela de conductores; de ellos; el 6.7% del personal opinan que se cumple en alto grado la gestión de talento humano.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación de Pearson donde (Significancia Aproximada= 0.025) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), existe suficiente evidencia para afirmar que relación significativa, positiva y alta ($r=0.756$) la gestión de talento humano con la productividad laboral en la dimensión implementación escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017

Objetivo Específico 2. Conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la fase de medición de la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017

Tabla 06. Gestión de talento humano con la productividad laboral en la fase de medición de la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017

Productividad Laboral	Gestión de talento humano										Total	
	No se cumple		Se cumple Insatisfactoriamente		Se cumple aceptablemente		Se cumple en alto grado		Se cumple plenamente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	2	6.7%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	1	3.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	3	10.0%	9	30.0%	0	0.0%	12	40.0%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	4	13.3%	0	0.0%	5	16.7%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	6	20.0%	3	10.0%	10	33.3%
Total	0	0.0%	0	0.0%	5	16.7%	22	73.3%	3	10.0%	30	100.0%

Fuente: encuesta aplicada al personal de la escuela de conductores Conduce Perú.

De las 30 encuesta aplicada al personal de la escuela de conductores Conduce Perú, el 40% del personal opinaron que Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la productividad en la dimensión medición en la escuela de conductores; de ellos el 30% del personal opinan que se cumple en alto grado la gestión de talento humano y sólo el 10% del personal opina que se cumple aceptablemente la gestión de talento humano.

Un 3.3% del personal están en desacuerdo con la productividad y cumple en alto grado en la escuela de conductores; con la gestión de talento humano.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación de Pearson donde (Significancia Aproximada=0.02) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), existe suficiente evidencia para afirmar que relación significativa positiva y alta ($r=0.728$) la gestión de talento humano con la productividad laboral en la dimensión medición escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

El objetivo general propuesto en esta investigación, conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017, decimos que según la tesis de (Velasco, 2017), Propuesta de un modelo de gestión de talento humano por competencias para mejorar la productividad de la empresa de productos alimenticios Santillán y oleas Prasosl, se comprobó que existe relación positiva en las organizaciones, según esta tesis nos dice que, mediante la aplicación del modelo de gestión de talento humano la empresa Prasol incremento su producción en un 4.13%, por eso también es importante que las personas se sientan parte de un equipo en el que los colaboradores se sientan parte de la organización y luchen por un bien común.

Para nuestro objetivo específico planteado en esta investigación decimos que: Conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la fase de implementación de la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017, tenemos a (Lefcovich 2003), este autor dice que; para poder duplicar la productividad lo primero que debemos hacer es diagnosticar el estado de una empresa y sus procesos, gracias esto la empresa se volverá más competitiva en este mercado tan cambiante.

Por último tenemos a nuestro segundo objetivo específico Conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la fase de medición de la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017, para (Lefcovich 2003), dice que la medición es un elemento de mejora, para la productividad en una organización, por lo tanto debemos basarnos en la eficiencia, efectividad, eficacia, relevancia y evaluación de todo el personal de una empresa.

CONCLUSIONES

- ✓ En conclusión y comprobando la hipótesis planteada en nuestra investigación “La gestión de talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral en la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017” y luego de haberla sometido al coeficiente de Pearson, este arrojo que el valor de (Significación aproximada =0.036) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), existe suficiente evidencia para afirmar que hay una relación significativa, positiva y muy alta ($r=0.963$).
- ✓ En la dimensión interna de la gestión de talento humano, tenemos al conocimiento, habilidades, motivación y a la actitud considerada como un recurso potencial en la escuela de conductores conduce Perú, de la ciudad de Cajamarca en el año 2017.
- ✓ En la dimensión externa de la gestión de talento humano tenemos al clima laboral, perspectiva y desarrollo profesional y a las condiciones de trabajo como un factor importante para poder realizar nuestro trabajo conjuntamente con el equipo.
- ✓ En la dimensión de implementación para la productividad se llegó a la conclusión que antes de hacer algún cambio en la empresa lo primero que se tiene que hacer es saber en qué situación está la empresa para poder mejorarlo.
- ✓ Por último para la dimensión de la productividad en la fase de Medición, podemos decir que, para brindar un servicio de calidad debemos tener en cuenta los siguientes indicadores: eficiencia, efectividad, eficacia y relevancia, y con esto adoptar en la escuela de conductores conduce Perú la responsabilidad de evaluar a los colaboradores en función a mejorar su desempeño y así obtener un producto final con un valor agregado.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a la escuela de conductores conduce Perú que haya una gestión de talento humano, basado en mejorar la capacidad del personal promoviendo la capacitación personal de cada uno de los trabajadores y así poder lograr las metas de la empresa y por ende la productividad laboral.
- ✓ Se recomienda a la escuela de conductores conduce Perú, al momento de su contratación someta a sus postulantes a un proceso de selección, teniendo en cuenta el perfil de cada uno y para que puesto lo necesito.
- ✓ Se recomienda que para mejorar la productividad, se mejore los ambientes de trabajo según las necesidades de cada uno de los trabajadores en cada área.
- ✓ Se sugiere que para mejorar la productividad laboral de la escuela de conductores Conduce Perú, se cree un equipo de trabajo, para cada área determinada se debe seleccionar profesionales con conocimientos a fines para que de esta manera haya mayor rapidez en la atención y respuesta a nuestro usuario final.

REFERENCIAS

- ✓ Armas, J. y Asencio, H. (2015) gestión de talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. provincia de Ascope, Trujillo - Perú.
- ✓ Chiavenato, I. (2007) Recursos humanos quinta edición, México.
- ✓ Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones México.
- ✓ Dessler, G. (2006) Administración de recursos humanos México.
- ✓ Donnelly, J. Ivancevich, J. (2016) estructura de procesos, México.
- ✓ Davis K y Newstrom J. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. México
- ✓ Eslava, E. (2010). Gestión de talento humano en las organizaciones, México.
- ✓ Koontz, H. Weilrich, H. y Cannice, M. (2012) administración una perspectiva global y empresarial, México.
- ✓ Lefcovich, M. (2003) la curva del aprendizaje, Barcelona.
- ✓ Lledó, P. (2011) gestión de los recursos del proyecto México.
- ✓ Marina, J. (2012) objetivo: generar talento: como poner en acción la inteligencia, España.
- ✓ Marina. (2000) teoría de la inteligencia creadora, Madrid, España.
- ✓ Martínez M. (2007) el concepto de productividad en el análisis Económico. Red de Estudios de la Economía Mundial. México. Disponible: <http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf>
- ✓ Martínez, V. (2013) gestión de talento humano por competencias para una empresa de las artes gráficas, México.
- ✓ Mondy, R. (2015) administración de recursos humanos novena edición, Texas.
- ✓ Murillo, M. Calderón, G. y Torres, K. (2003) cultura organizacional, Bogotá Colombia.
- ✓ Núñez, B. (2007) gestión de la productividad, Venezuela.
- ✓ Osco, H. (2015), Relación de talento humano y Productividad laboral en una municipalidad de Pacucha. Universidad Nacional José María Arguedas, Pacucha, (Andahuaylas - Perú)
- ✓ Pardo, C. y Díaz, O. (2014) Desarrollo del talento humano con el factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá.
- ✓ Quintana, M. (2006) el conocimiento, España.
- ✓ Robbins S. y Coulter, M. (2010). Administración. México.
- ✓ Robbins y Coulter (2010) Administración, Costa Rica.
- ✓ Robbins, S. (1999) comportamiento organizacional, Arizona.
- ✓ Rodríguez, D. (2009) Metodología de la investigación, Barcelona.

- ✓ Rubio, M. (2014) Propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos para incrementar la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo - Agencia Chepén.
- ✓ RAE, (2012), <https://definicion.de/productividad>.
- ✓ Sumanth, D. (1990) ingeniería y administración de la productividad. México.
- ✓ Taylor, F. (1911) los principios de la administración científica. Filadelfia.
- ✓ Velasco, G. (2017) Propuesta de un modelo de gestión de talento humano por competencias para mejorar la productividad de la empresa de productos alimenticios Santillán y oleas Prasol. Riobamba – Ecuador.

ANEXOS

Para la siguiente investigación hemos utilizado la siguiente encuesta a todo el personal de la escuela de conductores Conduce Perú, con un total de 19 preguntas para la variable dependiente y 15 preguntas para la variable independiente.

Anexo 01.

ENCUESTA PARA CONOCER LA RELACIÓN DE TALENTO HUMANO CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES CONDUCE PERÚ, CAJAMARCA 2017.

I. primera parte. Datos preliminares. (Marque con un aspa según corresponda)

1. Sexo del entrevistado.

a) mujer	
b) hombre	

2. ¿cuántos años tiene? Responda la siguiente pregunta?

3. ¿Al momento de seleccionar personal, La escuela Conduce Perú tiene una edad promedio para poder contratar su personal?

PROMEDIO	poco	medio	alto
a) Menores de 25 años.			
b) Entre 26 y 35 años.			
c) Mayores a 36			

4. ¿cuántos años trabaja usted en el establecimiento?

5. ¿Qué cargo ocupa?

**II. Segunda parte. Para conocer el diagnóstico de la escuela conduce Perú.
(Marque con un aspa según corresponda)**

6. ¿Conoce usted los objetivos de la escuela conduce Perú?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

7. ¿Apoyas el objetivo de la escuela conduce Perú?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

8. ¿Tienes claro la meta que tiene la escuela Conduce Perú?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

9. ¿Al momento de cambiar algunos aspectos, tus superiores te piden alguna opinión?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

10. ¿Conoces el giro comercial de la escuela conduce Perú?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

11. ¿Existe buena relación con tus compañeros de trabajo?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

III. Tercera parte. Para conocer la relación de talento humano con la productividad laboral de la escuela Conduce Perú según la fase de medición.

12. ¿Te sientes motivado a seguir laborando en tu empresa?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

13. ¿Tienes oportunidades de superación en la escuela conduce Perú?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

14. ¿Te sientes parte de la estructura de la escuela conduce Perú?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

15. ¿Existe algún paquete de remuneración en la escuela conduce Perú?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

16. ¿Usted cómo califica a la escuela Conduce Perú respecto a la comunicación activa?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

17. ¿Tiene conocimiento de las políticas, bajo las cuales se desempeña la escuela Conduce Perú?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

18. ¿Te sientes comprometido con la escuela conduce Perú, para dar el 100% de tu fuerza al momento de trabajar?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

19. ¿Recomendarías el servicio que ofrecemos a las personas que conoces?

a) Totalmente en de desacuerdo	
b) En desacuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) De acuerdo	
e) Totalmente de acuerdo	

Encuesta de Gestión del Talento Humano

Objetivo conocer la gestión de talento humano en la escuela de conductores Conduce Perú

Talento Humano	No se cumple	Se cumple Insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
1. El diseño de los perfiles corresponde a la razón de ser de los cargos o empleos.					
2. Los perfiles diseñados permiten la selección de los funcionarios idóneos de acuerdo a los requerimientos de los cargos o empleos.					
3. Los procesos de inducción permiten que el nuevo Funcionario conozca la cultura de la Institución y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones.					
4. Le Institución realiza diagnósticos sobre los requerimientos de personal para el desarrollo de sus planes, programas, proyectos o procesos.					
5. Los procesos de re inducción permiten la actualización de todos los Funcionarios en las nuevas orientaciones técnicas y normativas que afectan el quehacer institucional de la Institución.					
6. La Institución adopta anualmente un plan institucional de formación y Capacitación.					
7. Son consultados los Funcionarios sobre sus necesidades de capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo.					
8. La capacitación recibida contribuye al desarrollo de conocimientos y capacidades para un mejor desempeño en el puesto de trabajo.					
9. La Institución adopta y ejecuta programas de bienestar social laboral.					
10. La Institución adopta un plan de incentivos pecuniarios y no pecuniarios.					
11. Se está diseñando o ya se diseñó un sistema institucional de evaluación del desempeño.					
12. Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los Funcionarios.					
13. La Institución cuenta con mecanismos internos y/o con apoyo externo para la selección de Funcionarios del nivel gerencial.					
14. Se evalúa la gestión de los gerentes públicos á través de los acuerdos de gestión.					
15. Existen mecanismos de publicidad y difusión de las prácticas de gestión del talento humano.					

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- i. REFERENCIA.**
- 1.1. Experto: Roberto Durbasolata Lozano
 - 1.2. Especialidad: MBA ADMINISTRACION
 - 1.3. Cargo actual: DOCENTE
 - 1.4. Grado Académico: Magister
 - 1.5. Institución: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
 - 1.6. Tipo de instrumento: ENCUESTA
 - 1.7. Lugar y fecha: 27 / AGT / 2017

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

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

Coefficiente de valoración porcentual: c= 100%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

Firma y sello del Experto