



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS  
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y  
PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL DE LA EMPRESA  
MULTI-PROCESOS A&E S.A.C., ILO, 2023**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. FANY ELIZABETH SANTA CRUZ BORDA**

**ASESOR:**

**MGR. JOSÉ MIGUEL DE LA PAZ RAMOS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**INGENIERO COMERCIAL**

**MOQUEGUA - PERÚ**

**2023**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>PÁGINA DE JURADOS .....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>X</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática. ....	12
1.2. Definición del Problema. ....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos .....	15
1.3. Objetivos de la investigación. ....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos .....	15
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación. ....	16
1.5. Variables. Operacionalización. ....	18
1.6. Hipótesis de Investigación. ....	19
1.6.1. Hipótesis general.....	19
1.6.2. Hipótesis específicas .....	19
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación. ....	20
2.2. Bases teóricas.....	26
2.3. Marco conceptual.....	41

<b>CAPÍTULO III: MÉTODO .....</b>	<b>43</b>
3.1. Tipo de investigación.....	43
3.2. Diseño de investigación.....	43
3.3. Población y muestra.....	44
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	46
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>47</b>
4.1. Presentación de resultados por variables.....	47
4.2. Contrastación de hipótesis.....	57
4.3. Discusión de resultados.....	61
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>64</b>
5.1. Conclusiones.....	64
5.2. Recomendaciones.....	65
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>TABLA 1</b> OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	18
<b>TABLA 2</b> NIVELES DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. ....	47
<b>TABLA 3</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN RECLUTAMIENTO. ....	48
<b>TABLA 4</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN SELECCIÓN. ....	49
<b>TABLA 5</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN CAPACITACIÓN. ....	50
<b>TABLA 6</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN RECOMPENSAS. ....	51
<b>TABLA 7</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN EVALUACIÓN. ....	52
<b>TABLA 8</b> NIVELES DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL. ....	53
<b>TABLA 9</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN EFICIENCIA. ....	54
<b>TABLA 10</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN EFICACIA. ....	55
<b>TABLA 11</b> NIVELES DE LA DIMENSIÓN FACTOR DIFERENCIADOR. ....	56
<b>TABLA 12</b> CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL. ....	57
<b>TABLA 13</b> CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA DIMENSIÓN EFICIENCIA. ....	58
<b>TABLA 14</b> CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA DIMENSIÓN EFICACIA. ....	59
<b>TABLA 15</b> CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA DIMENSIÓN FACTOR DIFERENCIADOR. ....	60
<b>FIGURA 1</b> PRIORIDADES DE RECURSOS HUMANOS .....	29
<b>FIGURA 2</b> VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. ....	47
<b>FIGURA 3</b> DIMENSIÓN RECLUTAMIENTO. ....	48
<b>FIGURA 4</b> DIMENSIÓN SELECCIÓN. ....	49
<b>FIGURA 5</b> DIMENSIÓN CAPACITACIÓN. ....	50
<b>FIGURA 6</b> DIMENSIÓN RECOMPENSAS. ....	51
<b>FIGURA 7</b> DIMENSIÓN EVALUACIÓN. ....	52
<b>FIGURA 8</b> VARIABLE PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL. ....	53
<b>FIGURA 9</b> DIMENSIÓN EFICIENCIA. ....	54
<b>FIGURA 10</b> DIMENSIÓN EFICACIA. ....	55
<b>FIGURA 11</b> DIMENSIÓN FACTOR DIFERENCIADOR. ....	56

## RESUMEN

El propósito del estudio se enfoca en establecer la relación entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023. La investigación es de tipo básica con un nivel correlacional, diseño no experimental, en este caso fueron aplicados dos cuestionarios a 20 colaboradores tomados como muestra, utilizando la técnica de la encuesta. Lo más representativo dentro de los resultados, es un 60% de colaboradores han considerado que la gestión del talento humano se encuentra en un nivel bueno, es decir, que el personal responsable de administrar la organización viene gestionando en favor de sus colaboradores a cargo, con la finalidad de que estos puedan desarrollar con mayor libertad sus habilidades, competencias y aptitudes, dando como resultado el incremento y una notable mejora en la productividad, asimismo se ha demostrado que en la empresa el nivel de productividad empresarial es alto con un 60%, es decir el personal que labora en esta organización tiene la capacidad para crear estrategias que le permita cumplir con sus obligaciones de manera más eficiente y eficaz, cuenta con un personal productivo lo cual ayuda a reducir costos económicos y tiempo. Se concluye, que según el cálculo realizado mediante Rho de Spearman cuyo valor de correlación es de 0,744, queda confirmado que la relación entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial es positiva alta.

**Palabras claves:** gestión, talento humano, productividad empresarial, factor diferenciador, eficacia y eficiencia.

## **ABSTRACT**

The purpose of the study focuses on establishing the relationship between the management of human talent and business productivity of the company Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023. The research is of a basic type with a correlational level, non-experimental design, in this case, two questionnaires were applied to 20 employees taken as a sample, using the survey technique. The most representative within the results is that 60% of collaborators have considered that the management of human talent is at a good level, that is to say that the personnel responsible for managing the organization has been managing in favor of their collaborators in charge, with the in order that they can develop their skills, competencies and aptitudes with greater freedom, resulting in an increase and a notable improvement in productivity, it has also been shown that in the company the level of business productivity is high with 60%, it is in other words, the personnel that work in this organization have the ability to create strategies that allow them to fulfill their obligations more efficiently and effectively, they have a productive staff which helps to reduce economic costs and time. It is concluded that according to the calculation made by Spearman's Rho whose correlation value is 0.744, it is confirmed that the relationship between human talent management and business productivity is high positive.

**Keywords:** management, human talent, business productivity, differentiating factor, effectiveness and efficiency.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión del talento humano se ha convertido en una parte esencial en cualquier ámbito de trabajo, puesto que cuenta con importantes procesos, los cuales cooperan con la productividad de los colaboradores y por ende de la organización, de manera que le permitirá conseguir cada una de sus metas planteadas. Como administrador es vital considerar el diagnóstico empresarial con la finalidad de poder mejorar la productividad que resulta necesaria en la mejora del servicio, atención y procesos eficientes.

El principal motivo para la ejecución de este estudio es poder confirmar que es fundamental la gestión del talento humano en la mejora de la productividad y que guarda una relación directa en su desarrollo.

Los colaboradores poseen uno de los componentes con más relevancia en las labores que desempeñan, es decir la misión de conducir a la empresa al cumplimiento de los propósitos que se les encomiendan. A veces sucede que muchos de los trabajadores se ven desmotivados por no contar con las condiciones adecuadas, allí tenemos el ambiente en que se desarrollan las labores, el clima organizacional, la remuneración y mobiliario acorde al puesto que ocupan. Lo mencionado repercute esencialmente en el desempeño del personal y por ende en la productividad de la empresa.

Las organizaciones y los empleados inician una relación de trabajo con un nivel de entusiasmo que en muchas ocasiones va diluyéndose poco a poco, lo cual sucede por distintas razones, en su mayoría porque no se da cumplimiento a las expectativas imaginarias o reales que se había propuesto cada parte. Por este motivo para que en los colaboradores puedan mejorar la motivación es fundamental poder identificar las capacidades y características de cada uno de ellos durante el proceso de selección, ya que estos aspectos guardan un vínculo con el puesto que ocupa cada trabajador dentro de la empresa.

Para desarrollar el presente trabajo se ha tomado en cuenta cinco capítulos que a continuación se especifican:

Capítulo I, en el cual se ha desarrollado la realidad problemática donde se realiza una explicación que permite definir el problema, en lo posterior ubicamos los propósitos a los que se quiere llegar, se lleva a cabo las razones por las que se desarrolla este trabajo considerándose como justificación; a continuación, se pone de manifiesto las variables, cada una con su respectiva operacionalización, y las hipótesis que van acorde a los objetivos.

Capitulo II, donde se desarrolló el marco teórico, el cual engloba cada uno de los antecedentes encontrados tras una ardua búsqueda, asimismo se ubican las teorías de cada variable y las pertinentes definiciones de los términos con mayor utilización en la investigación.

Capitulo III, en el cual pudo desarrollarse la metodología tomada como base para la ejecución del trabajo, allí se encuentra el tipo y diseño de estudio, de igual manera se ha podido identificar la población y realizar el cálculo respectivo para la determinación de la muestra, asimismo los instrumentos y técnicas empleados para que los datos puedan recogerse y los métodos a los que son sometidos para poder analizarlos.

Capítulo IV, en esta parte del trabajo ubicamos la sustentación de los resultados cuyos datos son presentados en tablas y gráficos, asimismo se puede encontrar las tablas donde se realiza el cálculo de correlación lo cual sirve para corroborar las hipótesis de estudio, y por último se desarrolla la discusión de los hallazgos del presente trabajo con lo que se pudieron hallar en los antecedentes.

Capítulo V, de acuerdo a lo que se pudo hallar en los resultados es que se formulan las conclusiones y las recomendaciones según corresponda.

Finalmente, se pone en evidencia la bibliografía utilizada y los anexos que comprenden una información complementaria para la investigación.



## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática.**

Los recursos con los que cuentan las empresas son muy valiosos, debido a que mediante estas se logran el desarrollo y cumplimiento de las actividades, las metas y los objetivos de las empresas; por ello es importante que se dé lugar a una correcta y adecuada selección y uso de los recursos. Existen 3 tipos de recursos los cuales son los recursos humanos, económicos y bienes materiales; en el caso de los recursos humanos es necesario que los procesos que se lleven a cabo para elegirlos sean los adecuados y para que este tenga la capacidad de poder cumplir con todas las obligaciones y responsabilidades que se asume con el cargo. La selección adecuada del recurso humano le traerá a la empresa grandes beneficios, entre ellas se encuentra, reducción de gastos, incremento de ingresos económicos y la ejecución de procesos más eficientes. (Gutiérrez, 2013).

En los países desarrollados las empresas llegan a tomar decisiones para actualizar las prácticas que se ejecutan dentro de los recursos humanos, esto se da a causa de la globalización en donde se llegan a producir y generar un entorno cultural mixto, dentro de este entorno se visualizan diversas convivencias de culturas; es así que las empresas latinoamericanas sin importar su tamaño deciden modernizar sus prácticas siguiendo el paso de las empresas creadas en los países desarrollados. La

existencia de una diferencia entre las empresas que son creadas en países desarrollados y las empresas creadas en Latinoamérica, en donde las empresas latinoamericanas no se considera el área de Recursos Humanos con tal importancia para que decidan enfocar sus esfuerzos para implementar actividades y procesos de mejora y actualización, por lo que muchas veces en estas empresas latinoamericanas se ha logrado visualizar que el personal seleccionado carece de habilidades líderes, conocimiento para poder influenciar en el comportamiento del personal, entre otros.

En el Perú existen cuatro tipos de empresas según su tamaño las cuales son: micro, pequeñas, medianas y grandes; según ESAN (2017) da a conocer la importancia que tiene el tamaño de una empresa, por lo que atina a comentar que las actividades y los procesos que se van a ejecutar van a ser diferentes entre los tamaños de cada empresa, como es el caso de las empresas medianas y grandes, puesto que sus actividades son diferentes ya que dentro de estas actividades se realizan decisiones respecto al área de Recursos Humanos en donde se considera el personal como un recurso importante, por tal razón se les provee de inducción, capacitaciones y se les brinda todo tipo de información a fin de que el personal pueda tener el conocimiento suficiente para iniciar con su labor y desarrollarlo de manera eficiente, también se les provee información sobre sus derechos laborales, y también la ética que debe de tener el personal a cargo de la dirección de la empresa; mientras que por lo contrario, esto no sucede en las micro y pequeñas empresas debido a que estas empresas tienen una autoridad, el administrador quién es el responsable de direccionar, liderar y dirigir a todo el personal; este personal no toma en consideración la importancia que tiene el recurso humano por lo que deja pasar las actividades de inducción y capacitación, y también no se les indica los derechos que tiene cada personal, obviándose totalmente el conocimiento de los derechos laborales. Según ESAN (2017) existen investigaciones realizadas que dan a conocer que el 73% de personas que prestan sus servicios tienen empleos informales y con ello este personal no cuenta con la información necesaria para poder defender sus derechos por

lo que muchas veces son explotados y no son considerados como importantes, eso termina creando un ambiente inadecuado para el desarrollo del personal reprimiendo sus acciones, motivaciones y deseos.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2022) comenta que las empresas micros y pequeñas tienen poco tiempo de creación y estabilidad en el mercado, esto se debe a la razón de contar con un personal que no tenga los conocimientos y experiencias para ofrecer un servicio eficiente, al mismo tiempo otra de las razones es la poca inversión que tienen las empresas, esto no permite que se compren tecnologías de calidad y a la final termina perjudicando en los procesos, produciendo un bajo rendimiento, pocas ventas, etc.

En la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., se presenta la siguiente situación: esta empresa tiene contratado a una cierta cantidad de su personal, el cual no cuenta con el conocimiento, ni la experiencia necesaria y requerida para llevar a cabo sus funciones y cumplir con los objetivos de cada puesto; es decir, se ha contratado a un personal que no cumple con el perfil exigido para el cargo que ocupa. Debido a aquello, uno de los problemas que se ha presentado dentro de la empresa es el incumplimiento con las fechas de entrega de los trabajos encargados por el personal a cargo por los jefes de áreas de la empresa; todo esto se podría solucionar si la empresa cumpliera exactamente como indica el procedimiento de reclutamiento, selección y contratación; de ser así, este tendría un alto grado de desempeño laboral por parte de sus trabajadores, provocaría una mayor satisfacción en los clientes con los resultados obtenidos por los servicios brindados y lograría el cumplimiento de los objetivos y meta de la empresa en el tiempo estipulado, muy aparte que va a permitir seleccionar y contratar aquel personal que cuente con las características y los requerimientos necesarios para ocupar el cargo.

## **1.2. Definición del Problema.**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la eficiencia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023?

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la eficacia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023?

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el factor diferenciador de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación.**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la eficacia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el factor diferenciador de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

#### **1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.**

##### **Justificación teórica**

Se basa en los aportes teóricos que se van a generar, dando a conocer diversas teorías, sobre las variables del estudio; también por medio de la ejecución de la investigación se va a generar un conocimiento el cual permitirá reforzar diversos planes que permitan mejorar la implementación de estas variables dentro de la empresa.

##### **Justificación práctica**

La investigación va a proporcionarle a la empresa toda la información que sea obtenida mediante el estudio y análisis realizado a la unidad de investigación, con motivo que el personal encargado de administrar y dirigir la empresa tenga un mejor conocimiento para el manejo eficiente de la empresa, mejorando sus estrategias, tácticas, procesos; de esta manera la empresa podrá mejorar su situación y reducir aquellos problemas.

##### **Justificación metodológica**

Este apartado se justifica, porque dentro de la estructura que conformará la investigación, se tendrán instrumentos que permitan una adecuada y eficiente recolección de información, mismos que con antelación hayan sido sujetos al proceso de validez y confiabilidad; los resultados obtenidos por la investigación permitirán que otros investigadores tengan mayor conocimiento e información sobre la situación de las variables; al mismo tiempo estos resultados van a beneficiar a la empresa porque les permitirá profundizar en las soluciones de los problemas que presentan.

##### **Importancia de la investigación**

Para la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C. la ejecución de la presente investigación es importante porque mediante ello se podrá conocer a profundidad cómo se están dando las variables dentro de la empresa, solamente de esta manera se podrá encontrar información que le permita a

la empresa poder comprender mejor su situación, al mismo tiempo, podrán tomar decisiones más acertadas, y finalmente la empresa puede tener la capacidad de cumplir precisamente con sus objetivos y meta planteada.

## 1.5. Variables. Operacionalización.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS
<b>Variable 1:</b>  Gestión del talento humano	Para Vallejo (2016), es el proceso que le permite a una organización o entidad poder encontrar al personal idóneo para cumplir con las obligaciones y deberes que disponga el cargo, logrando que el personal contratado pueda llegar a tener una relación estrecha y directa con la organización y se pueda llegar a cumplir con todos sus propósitos.	La variable será medida por medio del instrumento cuestionario el cual tendrá en su estructura la conformación de 5 dimensiones.	1. Reclutamiento	1.1. Políticas de difusión 1.2. Lineamientos 1.3. Cargos ofertados	Encuestas: Cuestionario	1-4
			2. Selección	2.1. Métodos de selección 2.2. Técnicas de selección 2.3. Perfil del postulante 2.4. Elección de candidatos		5-8
			3. Capacitación	3.1. Actualizaciones 3.2. Especializaciones 3.3. Aprendizajes 3.4. Competencias		9-12
			4. Recompensas	4.1. Incentivos 4.2. Retribución 4.3. Motivación		13-16
			5. Evaluación	5.1. Evaluación de desempeño 5.2. Examen psicológico 5.3. Evaluación de capacidades		17-20
<b>Variable 2:</b>  Productividad empresarial	Para Ulate (2020), es el resultado que se logra obtener luego de haber realizado un proceso en donde las actividades hayan tenido la finalidad de producir un bien o servicio considerando el uso de los recursos en menor cantidad y proporción. (p. 27)	Esta variable podrá ser medido en función al instrumento cuestionario el cual estará conformado por las 3 dimensiones de la variable.	1. Eficiencia	1.1. Uso de recursos disponibles 1.2. Cumplimiento de funciones 1.3. Enfoque reactivo	Encuestas: Cuestionario	1-7
			2. Eficacia	2.1. Desempeño 2.2. Logro de objetivos y metas 2.3. Enfoque proactivo		8-14
			3. Factor diferenciador	3.1. Adaptación al cambio 3.2. Personal calificado 3.3. Innovación		15-20

**Nota:** Elaboración propia

## **1.6. Hipótesis de Investigación.**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

1. Existe relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.
2. Existe relación entre la gestión del talento humano y la eficacia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.
3. Existe relación entre la gestión del talento humano y el factor diferenciador de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación.**

#### **A nivel internacional:**

Pantoja (2019), redacta e investiga sobre la gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicio en Colombia, en la investigación el autor consideró como objetivo generar una aproximación al modelo de diagnóstico organizacional, al mismo tiempo pretende conocer si la contribución de la gestión del talento humano le permite agregar valor a las pymes. La metodología del artículo de investigación estuvo comprendida por una investigación descriptiva no experimental. La investigación arrojó información siendo las siguientes: dentro de las pymes existen diversas áreas de gestión para contratar al personal que cuente con las capacidades adecuadas para los cargos y puestos, los talentos del personal son considerados como activos intangibles; la creación de estas áreas dentro de las pymes generan un valor debido a que logran que las pymes se puedan proyectar, generar una estrategia y les permita tener un cambio en su estructura organizacional siendo más eficiente en el cumplimiento de sus actividades ante la sociedad. En conclusión, las pymes colombianas tienen áreas que se encargan de contratar al personal, estas les permiten integrarse al mercado logrando ser más competentes y permitiéndoles implementar estrategias que sean más flexibles y adecuadas al mercado en donde se dirigen; por lo que es necesario que la alta gerencia tenga asesoría sobre la gestión de las áreas en donde se desarrollan el talento humano para que

puedan tener un soporte adecuado y tengan la capacidad de implementar normas y políticas dentro de las pymes sean más eficientes y estén alineadas de acorde a las metas y políticas de cada una de ellas.

Vera y Blanco (2019), ejecuta la investigación sobre el modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector de servicios de Barranquilla-Colombia, teniendo para ello un objetivo en donde se pretenden identificar las necesidades que se presentan dentro de la gestión del talento humano de estas pymes que están directamente relacionadas con ACOPI. Se desarrollo por medio de la investigación experimental y transaccional, teniendo como población a todas las pymes que estaban dentro del sector de servicios; de lo cual se consideró como muestra solamente a 30 empresas. Los resultados de la investigación dan a conocer lo siguiente: según las pruebas de Kolmogorov y el Alfa de Cronbach, dio la existencia de un resultado de 0,981; por lo que se concluye que el mercado donde están sujetas las participaciones de estas pymes está siendo modificada, por lo que, se deberán cambiar los modelos que presentan para poder ser flexibles y adaptarse ante los nuevos retos que se dan dentro del mercado; ante ello, es necesario que las pymes contraten a un personal que tengan las competencias y capacidades necesarias, que permitan alinearse con las metas y objetivos de cada PYME; por ello es necesario, una buena gestión de contratación dentro de las pymes debido a que el recurso humano es considerado como herramienta de gran relevancia para la ejecución de las actividades dentro de las pymes, esta herramienta logra fortalecer la estructura de las empresas y logra que sus mecanismos sean eficientes.

Díaz y Quintana (2021), ejecutan la investigación sobre el tema de la gestión del talento humano y la productividad dentro de la organización, el objetivo de la investigación era encontrar la influencia que genera el talento humano en la productividad. Siendo necesario y relevante el uso de la investigación descriptivo, enfoque cuantitativo y la recopilación de información se dio con un análisis documental. Los resultados encontrados

en la investigación son los siguientes: la gestión del talento humano tiene gran importancia y genera gran influencia en las actividades que realiza la organización influyendo en su desarrollo y cumplimiento de actividades de manera eficiente. Por lo que, se logra concluir que la primera variable es un elemento de la productividad de la organización, es considerada un recurso indispensable, según las variaciones y modificaciones que está sufriendo el mercado, las necesidades son distintas, por ende, las organizaciones deben tener la capacidad para poder adaptarse a las solicitudes de las nuevas demandas. Por lo que, resulta importante que las organizaciones lleguen a modernizarse y tengan mayor capacidad para poder producir sus productos o servicios debido a la gran competencia y a la gran demanda que existe en los mercados, dentro de sus procesos deben de desarrollar e implementar políticas que permitan una gestión adecuada.

**En el ámbito nacional:**

Valero (2022), ejecutó el estudio sobre el talento humano y la productividad laboral en el centro educativo Babahoyo, 2022. Enfocándose en la analizar las variables para conocer si se relacionaba; la metodología se concentró en la investigación básica, no experimental y la población se conformó por la totalidad de 80 docentes del centro educativo en donde como muestra se contempló a la totalidad de población a quienes se les sustrajo información, que permitieran la interpretación de manera más eficiente, el resultado es la existencia de una correlación siendo esta un 0,787 el cual da a entender que existe una correlación alta entre ambas variables; por lo tanto la conclusión de la investigación es la contratación de los docentes y que debe ser mediante un proceso adecuado el cual permite explorar a profundidad la capacidad y conocimiento que posee cada docente para que en el momento de que ejecute sus actividades con los alumnos este pueda darles una enseñanza adecuada y así poder desempeñar mejor sus funciones y obligaciones, sin embargo, sí por el contrario en la contratación y selección se omiten los pasos y no se considera los lineamientos ni las políticas de cada proceso la contratación

del personal va a ser deficiente; por ende, el resultado final va a ser un desempeño inadecuado en el cargo de los docentes y los estudiantes no van a tener un servicio de calidad educativa, siendo estos los más perjudicados.

Panduro (2022), realiza el estudio de las variables de productividad y gestión del talento humano y considera como unidad de investigación a la empresa Ingepal SAC-Moyobamba, enfocándose en encontrar una estrecha relación entre las variables de la investigación. Para ello se consideró como relevante que la investigación estuviera conformada por un nivel correlacional, que tenga un diseño no experimental y además que contemple una población de 50 personas sujetas a actividades directas con la unidad de estudio. Finalmente, la información encontrada da a conocer la existencia de una correlación entre ambas variables teniendo un resultado del coeficiente de Rho de Spearman de 0,777, el cual da como resultado la existencia de una correlación moderada entre ambas variables, también se halló una asociación directa entre las diferentes dimensiones de la variable talento humano, el cual tenía los resultados de 0,735 y 0,585 en las dimensiones de planificación de las políticas de la organización y distribución de trabajo. Por lo que se concluye en la investigación, las actividades y el servicio que realiza el talento humano de la unidad de estudios es eficiente, y tienen una alta valoración de productividad.

Gutiérrez y Guzmán (2022), desarrollaron la investigación sobre el tema la productividad y la variable gestión del talento humano de Paiján, el estudio se trató de conocer la relación entre las variables. Para lo cual, se hizo uso de la metodología a la cual estuvo conformada por un diseño aplicado con una investigación de características descriptivas y correlacional; con respecto a la población y muestra de la investigación se conformó por la suma de 141 y 48 respectivamente. Los información generada en el desarrollo de la investigación da a conocer la existencia de una correlación de 0,678, indicando claramente la presencia de una correlación alta, esto indica que por medio de la gestión eficiente del talento humano, la productividad que desempeñan los trabajadores de la

municipalidad podrá beneficiar a la misma por medio de su desempeño, ya que permite que los procesos sean más eficientes, más rápidos, que no tengan tantas demoras, ni tantas fallas y eso a la final logra satisfacer las necesidades de la población. La conclusión de la investigación es: la municipalidad todavía no llega a alcanzar la perfección en sus actividades esto se debe a que aun estaría faltando implementar más estrategias a fin de mejorar el proceso de la ejecución de las actividades, la municipalidad podría implementar el desarrollo de las capacidades de los colaboradores por medio de capacitaciones y también por medio de análisis donde permitan encontrar cuáles son las debilidades que tienen los trabajadores y cómo se puede fortalecer estos puntos, finalmente la municipalidad debería de dar seguimiento y motivación a sus colaboradores para que estos puedan cumplir mejor sus obligaciones.

#### **En el ámbito local:**

Tapia (2019), se enfocó en el estudio del tema de la gestión del talento humano y desempeño laboral haciendo uso como unidad de investigación al Centro de producción de bienes y servicios panificadora y confitería de la UNA en Puno, el objetivo era determinar la correlación que existe entre ambas variables, razón por la cual los investigadores consideraron que para un eficiente desarrollo de investigación la metodología debería estar enfocada en la estructura por las bases de las investigaciones transversal, no experimental, correlacional y contando con una población y muestra de 18 trabajadores. Los resultados encontrados dan a conocer lo siguiente: el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,809 el cual indica existe una relación alta entre las variables. La conclusión de la investigación da a entender que, al existir una correlación alta entre ambas variables, mejor serán los resultados que darán a conocer los trabajos desempeñados por los trabajadores de la unidad investigada, permitiéndole poder tener buenos resultados.

Cairo (2019), desarrolla la investigación sobre el tema de la gestión del talento humano y el desempeño laboral, tomando como unidad de

investigación a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en Puno. El objetivo de la investigación era determinar la existencia de una relación entre ambas variables, esto se debe a la importancia que tiene la gestión del talento humano para el funcionamiento de la organización y además se permitirá con la investigación lograr conocer cómo se está dando la gestión del talento humano dentro de la institución. La metodología de la investigación estuvo conformada por una investigación descriptiva y correlacional, además de tener un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal; con respecto a la población y muestra el total para ambos fue de 43 personas quienes ejercían su labor dentro de las instalaciones de esta institución permitiendo sustraer información relevante y verídica de la muestra, dando como resultado lo siguiente: existe una correlación entre ambas variables el cual según el Rho de Spearman es de 0,529 este resultado indica una correlación moderada pero significativa. La conclusión de la investigación da a entender que la unidad investigada debe de mejorar su proceso de gestión del talento humano el cual le traerá como resultado final el desempeño eficiente de las actividades de su personal, sin embargo, si no se disponen esfuerzos para mejorar esta gestión los resultados para la unidad de investigación van a ser negativos y por lo tanto perjudiciales.

Carpio (2022), enfoca sus esfuerzos el tiempo en desarrollar la investigación de la gestión del talento humano y la productividad, en la empresa Zofra Tacna, el objetivo de la investigación era encontrar la relación que existe entre ambas variables. Por lo tanto, fue necesario que la metodología estuviera conformada por una investigación de tipo básica y descriptiva, además de contar con un enfoque cuantitativo y transversal, la población y muestra estuvieron conformados de 250 y 152 trabajadores respectivamente. Los resultados encontrados dan a conocer la existencia de una correlación significativa con una confianza del 95% siendo el Rho de Spearman 0,534; esta correlación es moderada. La conclusión de la investigación dentro de la unidad de estudio es que existe una correlación que le permite poder obtener resultados positivos, sin embargo no son

suficiente para que pueda lograr cumplir con todos sus objetivos y metas dispuestos, por lo que es necesario que se comience con mejorar los procesos e implementación de estrategias que le permitan obtener resultados en donde el desempeño de sus trabajadores sea de gran relevancia, existen actividades que se podrían implementar dentro de la unidad de investigación como son las auditorías, estas van a permitir que se pueda medir periódicamente el cumplimiento de cada uno de los procesos que se produce dentro de la unidad investigada, indagar cuáles son las actividades que permiten que se realice un reclutamiento y selección de personal de manera más eficiente, verificar si los ambientes son los adecuados para que el desarrollo de las habilidades y capacidades que tiene cada personal pueda generarse de manera libre, segura y tranquila, también podría implementarse un plan estratégico el cual sea suministrado en las diferentes áreas de la institución con un solo patrón de filosofía, entre otras.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Gestión del talento humano**

La gestión del talento humano está comprendida por diversos factores como la experiencia, conocimiento, bienes tangibles e intangibles y las habilidades; cuando un ser humano llega a concebir estos cuatro factores presenta una gran inteligencia, por lo que es capaz de llevar a cabo la ejecución de diversas actividades cumpliéndolas de manera eficiente y adecuada, también es capaz de innovar, emprender entre otras cosas más. La gestión del talento humano es también el resultado de la perseverancia que tiene un ser humano cuando toma la decisión de llevar a cabo la ejecución de alguna actividad, según el autor Ibáñez (2019, p.9).

Para Chiavenato (2009), expresa su comentario dando a entender que es un proceso, el cual para ser ejecutado debe tener la implementación de políticas y prácticas que permitirán el desarrollo de manera eficiente y adecuado del proceso; dentro de este proceso se llevan a cabo diversas actividades las cuales están sujetas al área de Recursos Humanos, esas

actividades son: reclutar, capacitar, seleccionar, recompensar y evaluar el comportamiento y los resultados del personal de una organización o entidad. (p. 9)

Es indiscutible el hecho, que todas las empresas sin importar su tamaño y actividad que desarrollen, deben de tener en consideración la importancia de la gestión del talento humano, debido que por medio de esta gestión las empresas llegan a tener en sus instalaciones un personal con la capacidad necesaria para apoyarle cumplir con sus metas y objetivos.

Todas las organizaciones son creadas con la finalidad de obtener ganancias monetarias, es por ello que para poder cumplir con su objetivo estas organizaciones deben de aprovechar todos los recursos con los que cuentan, porque son estos recursos quienes garantizan el movimiento y actividades dentro de las organizaciones; cómo es el caso del recurso humano, este recurso humano es aquel instrumento intangible que posee la organización, mediante la cual las organizaciones pueden obtener grandes ganancias. Sin embargo, hay posibilidades en donde el recurso pueda ser contradictorio para el avance de la organización debido a que no cuentan con el recurso adecuado, es decir, para que el recurso humano pueda ser eficiente y cumplir con sus objetivos estos deben tener capacidades, cualidades, aptitudes, conocimientos y habilidades que estén en concordancia con la cultura y el ambiente laboral que se profesan dentro de la organización.

La gestión del talento humano es el medio por el cual las organizaciones buscan a un personal profesional que cuente con características y cualidades que estén de acorde al cargo disponible, esto se debe al cambio que se produce en el mercado laboral constantemente y en los cambios de las demandas, por lo que la organización se ve en la necesidad de hacer mejoras con mayor recurrencia en cuanto al proceso de producción de bien se trata y en la atención del cliente.



La organización debe de enfocar sus esfuerzos a crear un patrón y una disciplina en donde todas las actividades, metas y objetivos se estén enfocando en la dirección de satisfacer a la necesidad del cliente e incrementar la rentabilidad; por tanto, para que esto funcione las organizaciones se ven obligadas hacer que todos los colaboradores con sus responsabilidades se lleguen a involucrar de manera directa coordinando entre ellos, realizando el cumplimiento de sus labores de manera eficiente, poniéndose metas grupales, etc.

El recurso humano está conformado por todo el personal, por lo que es un elemento indispensable para asegurar el funcionamiento correcto de la organización, si por alguna razón la organización no contará con este elemento es de seguro que tendría que cesar del mercado. Para poder contar con un buen recurso humano la organización debe de analizar internamente cuáles son sus debilidades y cuáles son sus fortalezas, en medio de este análisis tiene que contemplar la cultura, el ambiente, su clima, su misión, sus objetivos, sus procesos, las políticas y normas etc., todo ello es expresado por Chiavenato (2009).

Por otro lado, para Vallejo (2016), es una decisión tomada por el personal responsable de administrar la organización, con el fin de ayudar al personal a su cargo, para que pueda desarrollar con mayor libertad sus habilidades, competencias y aptitudes; con el resultado obtenido la empresa tendrá una mejora en la comunicación interna entre los trabajadores además de incrementar y visualizar notablemente una mejora en la productividad.

Gutiérrez, Morales, & Moreno (2015), considera la gestión del talento humano como una ventaja que le permite a la organización sobresalir ante las demás competencias del mercado, y mediante ella la organización consigue tener relaciones estrechas y directas con personas que tengan alta capacidad para ejecutar de manera eficiente sus obligaciones y responsabilidades, los autores también expresan que el área

encargada de llevar a cabo esta gestión es el área de Recursos Humanos, la misma que tiene presencia de 5 prioridades, las cuales son:

### **Figura 1**

*Prioridades de recursos humanos*



**Nota:** Información recaudada por el autor

### **Aspectos fundamentales de la gestión moderna del Talento Humano**

Tobón (2016), da a conocer la presencia de diversos aspectos los cuales son fundamentales para el desarrollo de la gestión del talento humano y estas son:

- 1) Las personas como seres humanos: aquellos individuos que cuentan con las capacidades de poder administrar y tomar decisiones acertadas considerando el entorno en el que se están desarrollando las actividades; este personal tiene consigo la información, el conocimiento, las habilidades y todas las capacidades necesarias para administrar de manera eficiente la organización.
- 2) Las personas como activadores de los recursos de la organización: son aquellas personas capaces de reclutar, seleccionar y contratar solamente al personal que tenga el conocimiento y el talento necesario para formar parte de la organización, estas personas por medio de sus decisiones son capaces de contratar únicamente al personal que podrá

cumplir con sus expectativas y podrá cumplir con los objetivos de la organización.

- 3) Las personas como asociadas de la organización: el personal responde de manera adecuada y eficiente a la organización, cuando se dedica al cumplimiento de sus obligaciones, invertir esfuerzo, convicción y valores mucho más que solamente invertir dinero. Este personal tiene conocimiento que al invertir todo esto, será recompensado de igual manera. (p. 16-17)

Existen trabajadores que no están muy contentos con el empleo que tienen, tampoco están satisfechos con el ambiente laboral en el que viven y menos se identifican con la cultura de la organización donde laboran, todo esto se convierte en una preocupación para los gerentes de las organizaciones porque esto es un gran problema que al no ser atendido oportunamente va a ocasionar grandes conflictos dentro de la organización hasta el grado de detener el funcionamiento de la misma incrementando de esta manera los conflictos y problemas que ya se suscitan dentro de ella con anterioridad, existen diversas acciones que la organización puede considerar a fin de mejorar la incomodidad de su personal algunas de estas son: realizar un análisis directo al personal y considerar cuáles son sus opiniones sobre el funcionamiento con el que se desarrolla las actividades dentro de la organización, estudiar los perfiles de todo el personal a fin de encontrar aquel personal que no cuente con las capacidades ni cualidades adecuadas que pudieran ser mejorados al laborar dentro de la organización, en el caso de que no se pudiera mejorar se procedería al retiro del personal, ya que sería éste quien estaría ocasionando estos conflictos internos entre todo el personal de la organización. Si la organización cuenta con gente eficiente es seguro que va a cumplir con sus obligaciones.

## **Dimensiones**

### **➤ Reclutamiento**

Para que una organización pueda llevar a cabo el cumplimiento eficiente de sus metas y objetivos, esta debe de contar con todos los recursos necesarios, si le faltará el recurso humano deberá iniciar con las actividades de reclutamiento de personal a fin de que todo el personal que desee querer laborar dentro de la organización pueda postular, y por medio de esto la organización tenga la libertad y opción de conocer y elegir al candidato idóneo para el cargo. Por lo que, todo esto es un proceso que demora un tiempo, debido a que el reclutamiento, la selección, y la contratación deben tener un tiempo prudente para que puedan ser ejecutados de manera eficiente. Una vez que inicien los procesos y los candidatos sean evaluados, analizados y elegidos según sus capacidades, se iniciará con el proceso de inducción al personal el cual se realizará para proveer de conocimiento en sus actividades y cómo es el desarrollo de la organización, y así pueda comenzar a iniciar el vínculo entre el trabajador y la organización que finalmente tendrá como resultado una relación laboral en donde la comunicación deberá ser clara y precisa. (Chiavenato, 2009, p. 106)

El reclutamiento es un proceso que engloba dos conceptos de manera independiente que se relacionan entre sí, primero se tiene que es un proceso en donde la organización se enfoca en realizar para determinar qué personal candidato es el adecuado, este proceso antecede al de la selección por lo que los candidatos primero deberán pasar por el cruzamiento y luego por la selección, sin embargo si dentro del proceso de reclutamiento dejan pasar a un personal que no cuente con las cualidades ni características del perfil será abordado por el personal de selección el cual decidirá el retiro de su participación dentro del proceso.

El reclutamiento es un procedimiento en donde se utilizan diversas técnicas para atraer a todos los candidatos que tengan el potencial, este proceso es un sistema en donde se filtran todas las informaciones del personal que se postula al cargo disponible

teniendo en el 02 tipos: el interno y el externo, esto según Chiavenato (2009), en donde el reclutamiento interno, se realiza con todos los candidatos que ya laboran dentro de la organización, mientras que el reclutamiento externo se realiza con aquellas personas que están dispuestas a hacer un intercambio de sus servicios con los bienes tangibles económicos de la empresa.

Por su parte Mondy & Noe (2020), indican que es un proceso el cual le da la oportunidad al personal en el mercado laboral para postularse con libertad y dar a conocer sus conocimientos, su experiencia y sus habilidades; mientras que a la organización le permite poder conocer y escoger qué personal es el indicado. (p. 55)

Por lo general, es una actividad que inicia para encontrar e identificar qué personal cuenta con las características básicas y necesarias para ocupar un cargo dentro de una organización; dentro de esta actividad se conoce una gran cantidad de personas que están dispuestas a trabajar con la organización, mientras más grande sea el número de personas, más selectiva será la actividad de contratación.

### ➤ **Selección**

Es un proceso, el cual inicia con la toma de decisión por parte del área de gerencia en donde se dan a conocer las indicaciones y el perfil que deben tener los candidatos que desean postular al puesto. La selección es un proceso en donde todos los postulantes son analizados y evaluados a fin de poder descubrir al personal que tenga las cualidades y características necesarias para llevar a cabo el cumplimiento de las funciones y obligaciones que dispone el puesto. Dentro de este proceso, se desarrollan diversas actividades las cuales se comprenden mediante decisiones; si se lleva a cabo el desarrollo del proceso de manera eficiente los resultados que se obtendrán luego de contratar al personal seleccionado serán: pronta incorporación y adecuación a sus funciones, mayor productividad, trabajo grupal competente, cumplimiento de los objetivos y las metas. (Chiavenato, 2009, p. 139)

Para Rodríguez (2020), en esta dimensión se hace la ejecución del análisis de información proveniente y generada por el postulante la cual sería su currículum y todos los documentos presentados a fin de constatar lo que se describe en este; el análisis de esta información será por medio de criterios, los cuales son los medios de evaluación; si el candidato logra sobrepasar los criterios significa que cumple con el perfil del puesto. Es una fase, el cual es ejecutado con uso de recursos económicos, los cuales son menores si el proceso se desarrolla de manera eficiente, a diferencia del costo que sí generaría si este proceso resulta ser deficiente; por lo tanto, la inversión económica en este proceso va a depender del desarrollo y la ejecución del mismo (p. 88)

La selección es un proceso psicosocial el cual se desarrolla dentro de una organización con la finalidad de elegir a todas las personas candidatas a un cargo y que reúnan todos los requisitos del perfil del puesto, esta selección es un proceso en donde se toman diversas decisiones y está orientada a incorporar dentro de la organización a nuevos integrantes; el objetivo principal del proceso de selección es encontrar a todos los candidatos que cuenten con el perfil requerido por el cargo disponible dentro de la organización; actualmente cuando se produce este proceso se trata de negociar entre los interesados y la organización aunque es la organización quien tiene el poder.

Rojas (2017), expresa su comentario sobre el tema de lo que sucedería si el proceso de selección no se lleva a cabo cumpliendo todos los parámetros y las políticas necesarias para elegir al personal idóneo para el puesto, según el autor estas serían las consecuencias: el incumplimiento de las funciones, bajo desempeño laboral, generación de conflictos entre trabajadores, ambiente negativo y baja productividad en la organización. Es necesario que el proceso se desarrolle cumpliendo con las políticas y parámetros que son dispuestos por la organización.

## ➤ **Capacitación**

Es una actividad que se lleva a cabo por medio de la decisión tomada por gerencia de la organización, quien lo hace pensando en los beneficios que le puede generar a la organización capacitar a su personal en temas referentes a las actividades, obligaciones y funciones que tengan para desarrollar. Los trabajadores que son capacitados con el personal encargado y que además tenga el conocimiento, la experiencia suficiente y necesaria, podrá recibir información valiosa y obtener nuevos conocimientos; los beneficios que estos traerían a la organización serían: buen desempeño laboral, mejoría en la ejecución de los procesos, desarrollo eficiente en sus funciones, incremento de productividad, mayor compromiso por parte del personal, entre otros. (Chiavenato, 2009, p. 371).

Asimismo, Sepulbeda (2020), da a conocer que estas capacitaciones dadas al personal son una inversión que hace la organización para poder obtener mayores beneficios de las actividades que realiza su personal. (p. 266).

Las capacitaciones que se dan dentro de una organización son enfocadas directamente en brindar información al personal, ayudar al desarrollo de habilidades, brindarle recursos al personal para que pueda mejorar sus aptitudes, apoyarlos para que estos puedan tener un crecimiento considerable en las competencias que están relacionadas con la organización.

Al respecto Chiavenato (2009) expone los siguientes procesos:

- En el proceso de evaluación, se efectúa la ejecución de la creación de un registro en donde se plasma con detalle todos los requerimientos que necesiten ser cubiertos por los candidatos.
- En el proceso de planteamiento, se da a conocer la elaboración del plan en donde se van a estipular con gran especificación

todas las intenciones para poder hacerse cargo de los requerimientos.

- Dentro del proceso de implementación, se ejecuta y encamina el programa que tiene por finalidad capacitar a todo el personal.
- En el proceso de evaluación, se da a conocer y comprobar los resultados obtenidos por las capacitaciones aplicadas al personal.

➤ **Recompensas**

El autor Chiavenato (2009), comenta que este término se relaciona con los beneficios; es decir, que el personal brindará sus servicios siempre en cuando tenga el conocimiento y la seguridad de que el servicio brindado será retribuido.

Los tres componentes de la remuneración total son:

- Primero, es la remuneración básica, el cual consta del sueldo fijo que se estipula dentro del contrato de trabajo, esto se da al inicio de la relación laboral, esta remuneración es generada de manera permanente según las condiciones acordadas entre ambas partes.
- Segundo, los incentivos laborales, se brindan cuando los trabajadores ofrecen una excelente calidad de trabajo durante un establecido tiempo.
- Finalmente, las prestaciones, este tipo de remuneraciones son las retribuciones netas que normalmente se denominan remuneraciones indirectas dadas a las personas que colaboran con una organización.

Rojas (2017), da a conocer en su opinión que las remuneraciones tienen gran importancia cuando se trata de motivar al personal, debido a que estas remuneraciones serían económicas, por lo tanto, incrementarían los ingresos económicos del personal, además de ser una gran motivación, también serán estimulantes, las cuales



permitirán que la conducta y el comportamiento de los trabajadores sean los adecuados dentro de las instalaciones de las organizaciones.

El término de recompensa se da a conocer por primera vez en los años 90 como una nueva forma de beneficiar al personal de las empresas para traerlos, retenerlos y motivarlos a que ofrezcan y ejerzan más esfuerzo, mayor desempeño; y a partir de ese año se han venido desarrollando diversos modelos, por medio de los cuales se logró incrementar el rendimiento y obtención de buenos resultados. La recompensa es una parte crítica, donde se forja la relación entre el trabajador y el empleador; todas las organizaciones requieren generar un equilibrio entre los costos derivados de su producción y aquellos costos que provengan del uso de Recursos Humanos. Han existido muchos casos y situaciones en donde las empresas prefieren hacer una reducción de sus costos invertidos en el recurso humano para poder invertirlos en la adquisición de otros recursos para la producción de su bien que ofrece, sin embargo, esto es una mala decisión, porque es el recurso humano la fuente principal.

En la gran mayoría de los casos los beneficios que son otorgados por las organizaciones a sus trabajadores fueron introducidos principalmente en el siglo XX, esto para mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores y así generar mayor fuerza laboral.

#### ➤ **Evaluación**

Rojas (2017) comenta, dentro del proceso de evaluación existen dos participantes: el postulante y el personal encargado de designar las actividades. La finalidad de este proceso es valorar si el postulante podrá generar una interacción armoniosa e integración con los demás compañeros de trabajo y así poder obtener buenos resultados en la empresa; solo de esta manera se podrá conocer si el postulante es el adecuado. (p. 36)

En la mitad del siglo XX hasta la década de los 60 se declaró y espero que la evaluación fuera el medio por el cual se pudiera comprobar los resultados generados por una persona en la ejecución de una actividad o cumplimiento de una obligación, hoy la finalidad de la evaluación era poder encontrar y determinar si los objetivos planteados han sido alcanzados.

La evaluación permite recoger información sobre el desarrollo de actividades, también sirve como una retroalimentación que permite conocer a profundidad el avance que tienen hoy los trabajadores en sus actividades y responsabilidades.

En el caso que la evaluación se dé a los trabajadores de una organización, esto le permitirá a la organización conocer si han tomado la mejor decisión cuándo decidieron contratar al personal, también podrán conocer sí hasta el momento el personal ha tenido la decisión e iniciativa de sobresalir cumpliendo con sus actividades y funciones, teniendo un buen desempeño dentro de la organización y generando una comunicación e integración armoniosa con sus demás compañeros. Por el contrario, si esta evaluación se da a los postulantes para ingresar a trabajar a la organización, la evaluación le permitirá a la organización conocer cuáles son las características, fortalezas y capacidades que posee el candidato, de tal manera que la organización puede conocer si el candidato es el adecuado y cumple con los requerimientos básicos, y si el candidato a futuro podrá compenetrarse bien con sus demás compañeros, con las costumbres y la cultura de la organización.

## **Variable 2: Productividad empresarial**

Nemur (2016), menciona que la productividad es la capacidad que se da a conocer cuando se cumplen con las actividades, para crear estrategias que le permita cumplir con sus obligaciones de manera más eficiente y eficaz, el personal que es productivo le ayuda a la organización a reducir costos económicos y tiempo.

Según Checa (2018), es el resultado de una evaluación que se genera dentro de la organización en donde se contemplan dos recursos: el primer recurso es la cantidad de dinero invertido para producir un bien o servicio y el segundo recurso es la mano de obra, sí al unir estos dos recursos se tiene un resultado, el cual da a conocer y demuestra que la cantidad producida de bienes y servicios es mucho mayor a la cantidad de recursos invertidos en su producción, la organización será productiva y por ende rentable; pero sí por el contrario esto no llegara a suceder, la organización tendría que tomar la decisión de hacer cambios para que los resultados no tengan consecuencias que pongan en riesgo su permanencia dentro del mercado.

Para Galindo y Ríos (2015):

La productividad es el resultado de las decisiones que toman los gerentes de cada organización, el cual demuestra si el conocimiento de los gerentes son los adecuados debido a que ellos serán los que tomen la decisión de designar la cantidad de inversión, (p. 2).

Ulate (2020) define de la siguiente manera:

Si el proceso de producción de bienes y servicios en una empresa se genera en un periodo de corto tiempo, y el resultado ha sido un producto que ha cumplido en su realización con todos los parámetros necesarios, entonces se puede decir que la empresa tiene un sistema productivo. (p. 27)

Para Martínez (2007):

Da a conocer que la productividad es el resultado de las acciones tomadas con la finalidad de satisfacer las necesidades de la demanda, en donde la organización toma la decisión designar cómo será el proceso de producción y que recursos se utilizarán. Los resultados generados por todo este proceso dará a conocer si los recursos con los que cuenta la organización son los adecuados y los suficientes

para tener un resultado favorable y que beneficie en gran medida económica a la organización; y también comenta que la productividad es el resultado que da a conocer si los sistemas que tienen la organización son los adecuados, además da a conocer si estos sistemas permiten el desempeño eficiente de los recursos humanos; sí resulta que el sistema es el adecuado, los resultados generados dentro de la producción van a beneficiar en la mejora de su economía, posicionamiento y la sostenibilidad a largo plazo en el mercado. (p.57)

Grifol (2016), se inclina más en el aspecto de la cantidad de bienes que hayan sido elaborados haciendo uso de los recursos de la organización, y al igual que el autor Martínez, hace mención a la importancia que tiene la implementación de sistemas y medios para que la producción sea mucho más eficiente. Por lo tanto, el autor indica que la productividad es la relación que se da entre el resultado generado por la ejecución de una actividad, los medios y recursos utilizados para obtener este resultado.

### **Importancia de la productividad**

Es importante porque permite conocer qué situaciones y procesos no estarían funcionando de la forma correcta dentro de una organización, la Organización internacional del trabajo (2016) da a conocer las razones por la que es importante la productividad, siendo las siguientes:

- Beneficia en toda función que realiza el ser humano.
- Es el medio que tienen los seres humanos para cumplir con un buen desarrollo de sus actividades.
- Permite poder evaluar el desempeño que ejecutan los trabajadores dentro de la organización.
- Mediante esto se puede medir la realización de los diferentes objetivos planteados.

- Logra determinar sí los recursos de una organización han sido empleados de manera responsable y consciente.

### **Dimensiones de la productividad empresarial**

- **Eficiencia**

Castro (2018), comenta que la eficiencia es aquel factor que mide el desempeño de los trabajadores, en donde se da a conocer qué clase de información manejan y qué capacidad poseen para llevar a cabo una tarea sin hacer uso de todos los recursos que la organización les brinda. Este resultado indica qué tan acertadas han sido las decisiones tomadas; la eficiencia solo podrá verse cuando en los resultados se vea la optimización de recursos. (p.22)

Según Castañeda (2021), resalta la importancia que tiene la eficiencia dentro de las actividades que se desarrollan en una organización, indicando que por medio de la eficiencia se logra hacer uso de manera controlada, consciente y responsable de todos los recursos que son utilizados para la ejecución de cada actividad y proceso. El uso de los recursos considerando la conciencia, responsabilidad y el control trae grandes beneficios porque permite ejecutar mayor cantidad de actividades y procesos sin tener la necesidad y obligación de adquirir o invertir más recursos.

- **Eficacia**

Para Castañeda (2021), indica que la eficacia se produce en toda organización, en sus procesos, actividades, decisiones; esto se debe porque mediante el uso de la eficacia la organización puede lograr conseguir el cumplimiento de sus objetivos en un periodo más corto logrando una mejora en el avance de la productividad, es decir la cantidad total que se debe elaborar un producto en una semana según el cronograma de actividades, es conseguida en la mitad de la semana gracias a la eficacia.

- **Factor diferenciador**

Según Devia (2016), es el resultado que logra visualizar las demás organizaciones competidoras del mercado y la propia organización, estos resultados se logran mediante una adecuada toma de decisiones, un uso eficiente y eficaz de los recursos, estrategias de planeación, implementación y control, finalmente la contratación del personal adecuado. Simplemente el factor de diferenciación, son las características que van a resaltar y con las que los clientes del mercado van a sentirse vinculados y así lograr satisfacer sus necesidades; estas características van a crear confianza, le permitirán a la organización tener una posición superior a la de la competencia, creará credibilidad y prestigio para la organización.

### 2.3. Marco conceptual

**Gestión del Talento Humano:** Es el resultado del cumplimiento del procedimiento, política, lineamiento y los requerimientos básicos para laborar en las instalaciones de la organización y ocupar los puestos disponibles.

**Reclutamiento:** Es el acto de crear una oportunidad laboral a personas que tengan el deseo de trabajar en una determinada organización.

**Selección de personas:** Es un proceso que se realiza con el objetivo de que la organización logre encontrar al personal ideal que cumpla con el perfil requerido para ocupar el puesto disponible en sus instalaciones.

**Perfil del Empleado:** Son las cualidades y aptitudes que debe de tener toda persona para poder postular y pertenecer en la ejecución de las actividades y procesos que se desarrollan dentro de una organización.

**Capacitación:** Proceso en donde el empleador le suministra información y recursos al empleado para que éste pueda desarrollar mejor sus capacidades y cualidades, mismas que pondrá en disposición para la organización.

**Evaluación de personas:** Proceso en donde el empleador logra comprender del por qué el personal tiene desarrollada su personalidad, los

comportamientos y actitudes; logrando finalmente conocer si el personal debe de pertenecer o de seguir laborando dentro de la organización.

**Productividad:** Es el resultado que le permite conocer a la organización cómo es el trabajo que está desempeñando su personal.

**Eficacia:** Es la capacidad empleada dentro de una organización para cumplir con todos sus objetivos y meta en un tiempo específico de acuerdo al cronograma de actividades.

**Eficiencia:** Cualidad que hace referencia a un buen uso de los recursos para la ejecución de los procesos y sus actividades en un menor tiempo.

**Factor diferenciador:** son todas las características y atributos que posee una organización, por medio de este factor de diferenciación la organización logra ser considerada mejor que las demás organizaciones del mercado.

## **CAPÍTULO III: MÉTODO**

### **3.1. Tipo de investigación.**

En la ejecución de la presente investigación fue necesario, que el tipo de investigación utilizado sea tipo descriptivo, esto se debe a que la investigación necesitó describir la situación real de las variables, además también requirió ejecutar la descripción de las características y de toda la información que se consiguió de las variables.

Hernández, et al. (2014), mencionan que este tipo de investigación contempla entre sus características ser una investigación en donde los resultados e información encontrada le permite al investigador describir con gran precisión cada detalle encontrado en las variables investigadas. (p. 108).

Con respecto al nivel de estudio se consideró necesario hacer uso de un nivel correlacional, debido que, en la presente investigación el objetivo es analizar la relación entre las variables.

Al respecto, Hernández et al. (2014), dan a conocer que este nivel de estudio le permite al investigador tener la certeza sobre la existencia de una asociación entre las variables (p. 109)

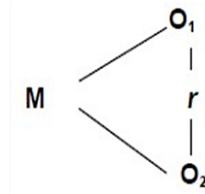
### **3.2. Diseño de investigación.**

El diseño de la investigación para la presente investigación fue el de un diseño no experimental, esto es debido a que en este diseño no está permitido realizar ningún tipo de manipulación o alteración en las



variables. Según los autores, Hernández et al. (2014) indican que, en este diseño, las variables no sufren de ninguna alteración, simplemente son observadas y analizadas en su ambiente natural (p. 149).

Se representa de la siguiente manera:



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Gestión del talento humano

r: relación

O2: variable: Productividad empresarial

### 3.3. Población y muestra.

#### **Población**

Con respecto a la población para el desarrollo de la presente investigación, se consideró un total de 20 personas quienes conforman y tienen una colaboración directa en la ejecución de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., con respecto a esto, los autores Hernández, et al. (2014) mencionan que la población es el conjunto de personas a estudiar que contemplan las mismas características y pertenecen al espacio en donde se realiza la investigación (p. 198).

#### **Muestra**

Hernández, et al. (2014) mencionan que la muestra es la selección de una parte determinada de la población, de la cual los investigadores van a disponer información que será recopilada de esta misma (p. 196).

En esta presente investigación, la muestra ha sido considerada la cantidad total de la población, por lo tanto, se consideró a los 20 trabajadores.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Técnica**

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, según Hernández et al. (2014) esta técnica conforma un estudio en la cual se recopila información de los instrumentos de recolección de datos.

Toda la información que fue recopilada por medio de la técnica de encuesta paso por un proceso de análisis descriptivo que permite finalmente probar las hipótesis de la presente tesis.

#### **Instrumento**

Se ha considerado como instrumento al cuestionario, según los autores Hernández et al. (2014) comentan que el cuestionario es el instrumento en donde se reúnen diversas preguntas que van a lograr medir las variables de una presente investigación.

La estructura del cuestionario en la presente investigación estuvo conformada de la siguiente manera:

Para la primera variable, el cuestionario del desempeño laboral ha sido conformado por 20 ítems, los cuales estuvieron medidos por la escala de Likert con 5 alternativas, dónde se ha considerado las 5 dimensiones de la variable: reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación.

Con respecto a la segunda variable, el cuestionario que mide la productividad empresarial también tiene una estructura de 20 ítems, medidos en la escala de Likert con 5 opciones; se ha considerado las tres dimensiones de esta variable: eficiencia, eficacia y factor diferenciador.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

En la investigación, toda la información encontrada de ambos cuestionarios ha sido transferida a una matriz, la cual permite un procesamiento de esta información que posteriormente se analiza por medio de un programa estadístico SPSS, el cual da como resultados, tablas y gráficos, de las cuales se realizará su respectiva interpretación para así comprender cuáles son los hallazgos obtenidos; al mismo tiempo se hizo un análisis inferencial para poder encontrar el resultado de las hipótesis.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados por variables.

**Tabla 2**

*Niveles de la variable Gestión del talento humano.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	3	15%
MEDIO	5	25%
BUENO	12	60%
Total	20	100%

**Nota:** Información que se obtuvo de la encuesta aplicada.

**Figura 2**

*Variable Gestión del talento humano.*



**Nota:** La figura pone en evidencia los niveles que presenta la variable Gestión del talento humano.

#### **Interpretación:**

Considerando la data proporcionada por los colaboradores integrantes de la muestra, se halló que un 60% han considerado que existe un nivel bueno dentro de la organización en referencia a su gestión, además el resultado es el más predominante, seguida por un 25% de nivel medio y un 15% indicó que está ubicado en un nivel malo. De esta forma, se ha demostrado que en la empresa el nivel de gestión del talento humano es bueno, es decir que el personal responsable de administrar la organización

viene gestionando en favor de sus colaboradores a cargo, con la finalidad de que estos puedan desarrollar con mayor libertad sus habilidades, competencias y aptitudes, dando como resultado el incremento y una notable mejora en la productividad.

**Tabla 3**

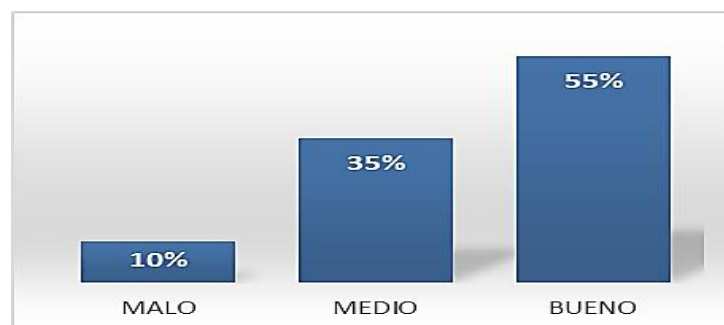
*Niveles de la dimensión Reclutamiento.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	2	10%
MEDIO	7	35%
BUENO	11	55%
Total	20	100%

**Nota:** Información que se obtuvo de la encuesta aplicada.

**Figura 3**

*Dimensión Reclutamiento.*



**Nota:** La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión Reclutamiento.

**Interpretación:**

Considerando la información proporcionada por los colaboradores integrantes de la muestra, se halló que un 55% han considerado que la dimensión reclutamiento se encuentra en un nivel bueno cuyo resultado es el más predominante, en seguida un 35% lo valora con un nivel medio y 10% indicó que está ubicado en un nivel malo. De esta forma, se ha demostrado que en la empresa el nivel de reclutamiento es bueno, es decir este proceso viene desarrollandose de manera adecuada dando la oportunidad al personal en el mercado laboral para postularse con libertad y dar a conocer sus conocimientos, su experiencia y sus habilidades.

**Tabla 4**

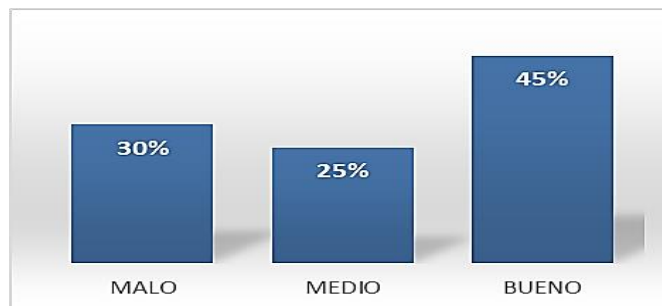
*Niveles de la dimensión Selección.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	6	30%
MEDIO	5	25%
BUENO	9	45%
Total	20	100%

**Nota:** Información que se obtuvo de la encuesta aplicada.

**Figura 4**

*Dimensión Selección.*



**Nota:** La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión Selección.

**Interpretación:**

Considerando la información proporcionada por los colaboradores integrantes de la muestra, se halló que un 45% han considerado que la dimensión selección se encuentra en un nivel bueno cuyo resultado es el más predominante, en seguida un 30% lo valora con un nivel malo y 25% indicó que está ubicado en un nivel medio. De esta forma, se ha demostrado que en la empresa el nivel de selección es bueno, es decir este proceso viene desarrollándose cumpliendo con las políticas y parámetros que son dispuestos por la organización, puesto que todos los postulantes son analizados y evaluados a fin de poder descubrir al personal que tenga las cualidades y características necesarias para llevar a cabo el cumplimiento de las funciones y obligaciones que dispone el puesto.

**Tabla 5**

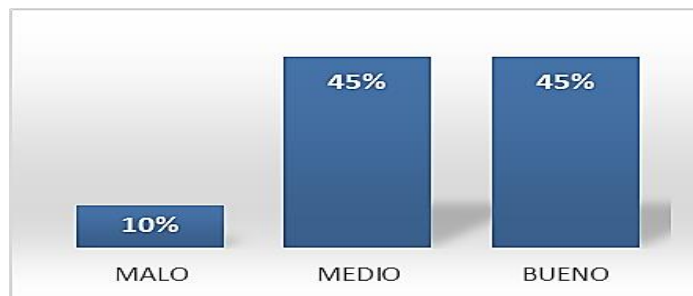
*Niveles de la dimensión Capacitación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	2	10%
MEDIO	9	45%
BUENO	9	45%
Total	20	100%

**Nota:** Información que se obtuvo de la encuesta aplicada.

**Figura 5**

*Dimensión Capacitación.*



**Nota:** La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión Capacitación.

**Interpretación:**

Considerando la información proporcionada por los colaboradores integrantes de la muestra, se halló que un 45% han considerado que la dimensión capacitación se encuentra en un nivel bueno cuyo resultado es el más predominante, en seguida un 45% lo valora con un nivel medio y 10% indico que está ubicado en un nivel malo. De esta forma, se ha demostrado que en la empresa el nivel de capacitación es bueno, es decir este proceso viene desarrollandose de manera adecuada, puesto que está enfocado en brindar información al personal, ayudar al desarrollo de habilidades, proporcionarle recursos para que pueda mejorar sus aptitudes, apoyarlos para que estos puedan tener un crecimiento considerable en las competencias que están relacionadas con la organización.

**Tabla 6**

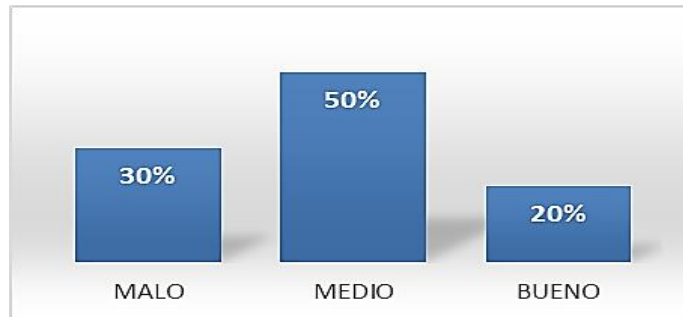
*Niveles de la dimensión Recompensas.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	6	30%
MEDIO	10	50%
BUENO	4	20%
Total	20	100%

**Nota:** Información que se obtuvo de la encuesta aplicada.

**Figura 6**

*Dimensión Recompensas.*



**Nota:** La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión Recompensas.

**Interpretación:**

Considerando la información proporcionada por los colaboradores integrantes de la muestra, se halló que un 50% han considerado que la dimensión recompensas se encuentra en un nivel medio cuyo resultado es el más predominante, en seguida un 30% lo valora con un nivel malo y 20% indico que está ubicado en un nivel bueno. De esta forma, se ha demostrado que en la empresa el nivel de recompensas es medio, es decir requiere mejorar ya que este aspecto tiene gran importancia cuando se trata de motivar al personal, debido a que estas remuneraciones o incentivos, además de ser una gran motivación, también serán estimulantes para que los colaboradores desarrollen de manera eficiente sus respectivas funciones.



**Tabla 7**

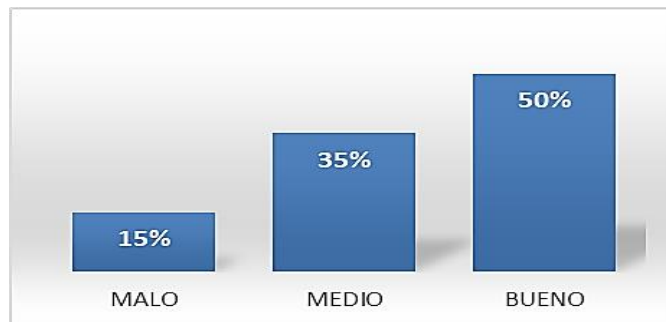
*Niveles de la dimensión Evaluación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	3	15%
MEDIO	7	35%
BUENO	10	50%
Total	20	100%

**Nota:** Información que se obtuvo de la encuesta aplicada.

**Figura 7**

*Dimensión Evaluación.*



**Nota:** La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión Evaluación.

**Interpretación:**

Considerando la información proporcionada por los colaboradores integrantes de la muestra, se halló que un 50% han considerado que la dimensión evaluación se encuentra en un nivel bueno cuyo resultado es el más predominante, en seguida un 35% lo valora con un nivel medio y 15% indico que está ubicado en un nivel malo. De esta forma, se ha demostrado que en la empresa el nivel de evaluación es bueno, es decir este proceso es desarrollado de manera adecuada ya que se viene cumpliendo en evaluar si el postulante podrá generar una interacción armoniosa e integración con los demás compañeros de trabajo y así poder obtener buenos resultados en la empresa, permitiéndole a la organización conocer cuáles son las características, fortalezas y capacidades que posee el candidato, de tal manera que la organización puede conocer si el candidato es el adecuado y cumple con los requerimientos básicos.

**Tabla 8**

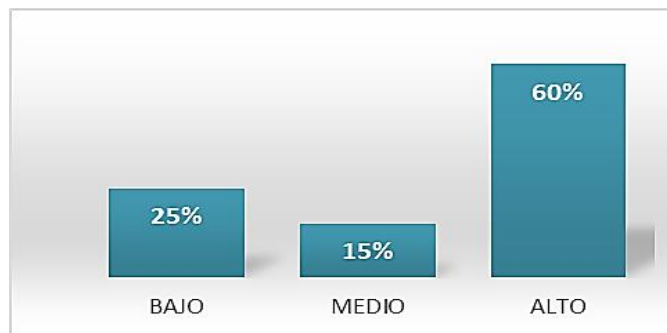
*Niveles de la variable Productividad empresarial.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	25%
MEDIO	3	15%
ALTO	12	60%
Total	20	100%

**Nota:** Información que se obtuvo de la encuesta aplicada.

**Figura 8**

*Variable Productividad empresarial.*



**Nota:** La figura pone en evidencia los niveles que presenta la variable Productividad empresarial.

**Interpretación:**

Considerando la información proporcionada por los colaboradores integrantes de la muestra, se halló que un 60% han considerado que la productividad empresarial se encuentra en un nivel alto cuyo resultado es el más predominante, en seguida un 25% lo valora con un nivel bajo y 15% indicó que está ubicado en un nivel medio. De esta forma, se ha demostrado que en la empresa el nivel de productividad empresarial es alto, es decir el personal que labora en esta organización tiene la capacidad para crear estrategias que le permita cumplir con sus obligaciones de manera más eficiente y eficaz, cuenta con un personal productivo lo cual ayuda a reducir costos económicos y tiempo.

**Tabla 9**

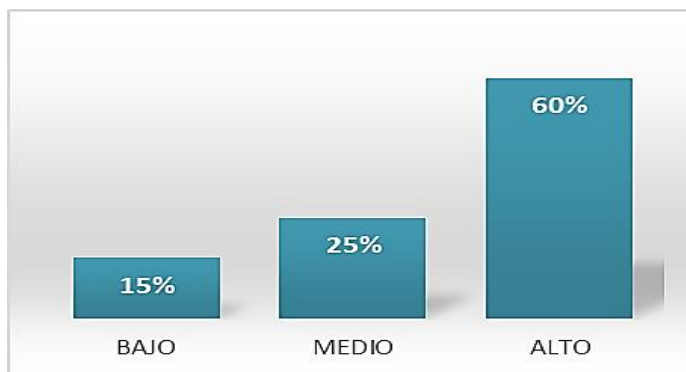
*Niveles de la dimensión Eficiencia.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	15%
MEDIO	5	25%
ALTO	12	60%
Total	20	100%

**Nota:** Información que se obtuvo de la encuesta aplicada.

**Figura 9**

*Dimensión Eficiencia.*



**Nota:** La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión Eficiencia.

**Interpretación:**

Considerando la información proporcionada por los colaboradores integrantes de la muestra, se halló que un 60% han considerado que la dimensión eficiencia se encuentra en un nivel alto cuyo resultado es el más predominante, en seguida un 25% lo valora con un nivel medio y 15% indicó que está ubicado en un nivel bajo. De esta forma, se ha demostrado que en la empresa el nivel de eficiencia es alto, es decir ha logrado utilizar los recursos de manera controlada, consciente y responsable, lo cual le trae grandes beneficios como ejecutar mayor cantidad de actividades y procesos sin tener la necesidad y obligación de adquirir o invertir más recursos.

**Tabla 10**

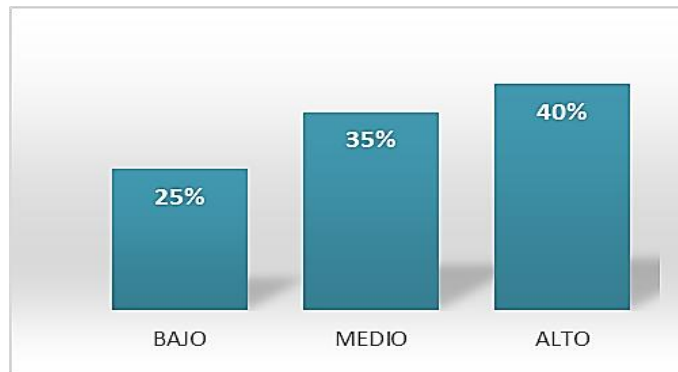
*Niveles de la dimensión Eficacia.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	25%
MEDIO	7	35%
ALTO	8	40%
Total	20	100%

**Nota:** Información que se obtuvo de la encuesta aplicada.

**Figura 10**

*Dimensión Eficacia.*



**Nota:** La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión Eficacia.

**Interpretación:**

Considerando la información proporcionada por los colaboradores integrantes de la muestra, se halló que un 40% han considerado que la dimensión eficacia se encuentra en un nivel alto cuyo resultado es el más predominante, en seguida un 35% lo valora con un nivel medio y 25% indicó que está ubicado en un nivel bajo. De esta forma, se ha demostrado que en la empresa el nivel de eficacia es alto, es decir, ha logrado dar cumplimiento a sus objetivos en el periodo propuesto consiguiendo una mejora en el avance de la productividad.

**Tabla 11**

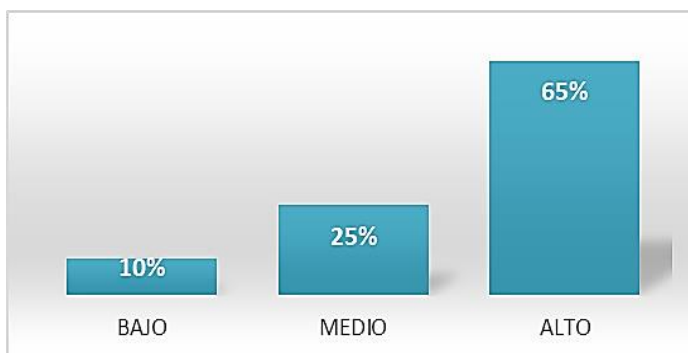
*Niveles de la dimensión Factor diferenciador.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	10%
MEDIO	5	25%
ALTO	13	65%
Total	20	100%

**Nota:** Información que se obtuvo de la encuesta aplicada.

**Figura 11**

*Dimensión Factor diferenciador.*



**Nota:** La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión Factor diferenciador.

**Interpretación:**

Considerando la información proporcionada por los colaboradores integrantes de la muestra, se halló que un 65% han considerado que la dimensión factor diferenciador se encuentra en un nivel alto, cuyo resultado es el más predominante, en seguida un 25% lo valora con un nivel medio y 10% indicó que está ubicado en un nivel bajo. De esta forma, se ha demostrado que en la empresa el nivel de factor diferenciador es alto, es decir que cuenta con las características con las que logra resaltar y que los clientes del mercado van a sentirse vinculados y podrán satisfacer sus necesidades; estas características crean confianza, le permiten una posición superior a la de la competencia, crea credibilidad y prestigio para esta organización.

## 4.2. Contrastación de hipótesis.

### Hipótesis general

H<sub>i</sub>: Existe relación entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

**Tabla 12**

*Correlación entre las variables gestión del talento humano y productividad empresarial.*

		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	
Rho de Spearman	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1.000	,744**
		Sig. (bilateral)		,00
		N	20	20
	PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	Coefficiente de correlación	,744**	1.000
	Sig. (bilateral)	,000		
	N	20	20	

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

### Interpretación:

La información que se muestran en la tabla pone en evidencia la relación entre las variables, puesto que el cálculo realizado dio como resultado 0,744 correspondiente a Rho de Spearman con un Sig=0.000 <  $\alpha=0.05$ , de esa manera queda confirmado que la correlación entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial es positiva alta, por tal motivo la hipótesis nula queda rechazada, a diferencia de la hipótesis alterna la cual se acepta.

**Hipótesis específica 01:**

H<sub>i</sub>: Existe relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

**Tabla 13**

*Correlación entre la variable Gestión del talento humano y la dimensión Eficiencia.*

		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Eficiencia
Rho de Spearman	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,803**
	N	20	
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,803**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

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

**Interpretación:**

La información que se muestran en la tabla pone en evidencia la relación entre la variable y la dimensión, puesto que el cálculo realizado dio como resultado 0,803 correspondiente a Rho de Spearman con un Sig=0.000 <  $\alpha=0.05$ , de esa manera queda confirmado que la correlación entre la gestión del talento y la eficiencia es positiva alta, por tal motivo la hipótesis nula queda rechazada, a diferencia de la hipótesis alterna la cual se acepta.

### Hipótesis específica 02:

H<sub>i</sub>: Existe relación entre la gestión del talento humano y la eficacia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión del talento humano y la eficacia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

**Tabla 14**

*Correlación entre la variable Gestión del talento humano y la dimensión Eficacia.*

		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Eficacia
Rho de Spearman	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,784**
	Eficacia	N	20
		Coefficiente de correlación	,784**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	20

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

### Inerpretación:

La información que se muestran en la tabla pone en evidencia la relación entre la variable y la dimensión, puesto que el cálculo realizado dio como resultado 0,784 correspondiente a Rho de Spearman con un Sig=0.000 <  $\alpha=0.05$ , de esa manera queda confirmado que la correlación entre la gestión del talento y la eficacia es positiva alta, por tal motivo la hipótesis nula queda rechazada, a diferencia de la hipótesis alterna la cual se acepta.



### Hipótesis específica 03:

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión del talento humano y el factor diferenciador de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión del talento humano y el factor diferenciador de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.

**Tabla 15**

*Correlación entre la variable Gestión del talento humano y la dimensión Factor diferenciador.*

		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Factor diferenciador
Rho de Spearman	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,726**
		N	,000
	Factor diferenciador	Coficiente de correlación	20
		Sig. (bilateral)	,726**
		N	,000
		20	20

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

### Interpretación:

La información que se muestran en la tabla pone en evidencia la relación entre la variable y la dimensión, puesto que el cálculo realizado dio como resultado 0,726 correspondiente a Rho de Spearman con un Sig=0.000 <  $\alpha=0.05$ , de esa manera queda confirmado que la correlación entre la gestión del talento y el factor diferenciador es positiva alta, por tal motivo la hipótesis nula queda rechazada, a diferencia de la hipótesis alterna la cual se acepta.

### **4.3. Discusión de resultados.**

En el presente estudio el procesamiento de los datos adquiridos de la encuesta aplicada ha sido realizado mediante el programa SPSS cuyos resultados correlacionales nos indican que con un resultado 0,744 correspondiente a Rho de Spearman queda confirmado que la correlación entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial es positiva alta, asimismo es el caso del cruce de la variable gestión del talento humano con las dimensiones de la otra variable, como es con la eficiencia se obtuvo un valor correlacional de 0,803, con la eficacia 0,784 y de igual manera con el factor diferencial 0,726; por lo que se interpreta que en los tres casos la correlación hallada es positiva alta.

Durante el desarrollo de esta investigación, tras una ardua búsqueda se encontró diferentes antecedentes los cuales guardan una relación con el estudio, puesto que, estos también analizan las variables gestión del talento humano y la productividad empresarial; entre ellos tenemos a Valero (2022), ejecutó el estudio cuyo objetivo era analizar la relación que se genera entre ambas variables, el resultado es la existencia de una correlación, siendo esta un 0,787, el cual da a entender que existe una correlación alta entre ambas variables; por lo tanto, la conclusión de aquella investigación es la contratación de los docentes y que debe ser mediante un proceso adecuado, el cual permite explorar a profundidad la capacidad y conocimiento que posee cada docente para que en el momento de que ejecute sus actividades con los alumnos este pueda darles una enseñanza adecuada y así poder desempeñar mejor sus funciones y obligaciones, sin embargo, sí por el contrario en la contratación y selección se omiten los pasos y no se considera los lineamientos, ni las políticas de cada proceso la contratación del personal va a ser deficiente, por ende, el resultado final va a ser un desempeño insuficiente en el cargo de los docentes y los estudiantes no van a tener un servicio de calidad educativa, siendo estos los más perjudicados.

Otro de los antecedentes que se pudo ubicar es Panduro (2022), que realiza la investigación donde el objetivo se basó en lograr encontrar la relación entre las variables. Finalmente, los resultados encontrados dan a conocer que estas variables se relacionan teniendo un resultado del coeficiente de Rho de Spearman de 0,777, el cual da como resultado la existencia de una correlación moderada entre ambas variables, también se halló una asociación directa entre las diferentes dimensiones de la variable talento humano, el cual tenía los resultados de 0,735 y 0,585 en las dimensiones de planificación de políticas de Recursos Humanos y la organización y distribución de trabajo. Por lo que, se concluye en la investigación que las actividades y el servicio que realiza el talento humano de la unidad de estudio son eficientes, y tienen una alta valoración de productividad.

Asimismo, se encuentra a Gutiérrez y Guzmán (2022), que desarrollaron la investigación en la Municipalidad distrital de Paiján investigando las mismas variables que el de la presente investigación, el objetivo de la investigación era determinar la relación que existía entre ambas variables. Mediante los hallazgos, se ha logrado demostrar la relación que existe entre las variables con 0,678, el cual indica la existencia de una correlación alta. Sin embargo, la conclusión de aquella investigación es, aunque existe una buena gestión del talento humano dentro de la municipalidad todavía es insuficiente para poder aplicar estrategias que permitan hacer que esta gestión sea del 100% eficiente; la municipalidad podría implementar el desarrollo de las capacidades de los colaboradores por medio de capacitaciones y también por medio de análisis donde permitan encontrar cuáles son las debilidades que tienen los trabajadores y cómo se puede fortalecer estos puntos, finalmente la municipalidad debería de dar seguimiento y motivación a sus colaboradores para que estos puedan efectuar mejor sus obligaciones.

Por otro lado, se ubica a Carpio (2022) quien enfoca sus esfuerzos el tiempo en desarrollar la investigación donde se pretende hallar si entre las

variables existe relación alguna. Según los datos encontrados se ha podido demostrar que existe una correlación significativa con una confianza del 95% siendo el Rho de Spearman 0,534; esta correlación es moderada. La conclusión de la investigación dentro de la unidad de estudio es que existe una correlación que le permite poder obtener resultados positivos, sin embargo, no son suficiente para que cumpla con todos sus objetivos y metas dispuestos.

De acuerdo a los párrafos desarrollados, se ha podido evidenciar que los resultados dan a entender que, entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial, si existe una relación y que, por medio de la gestión eficiente del talento humano, la productividad de los trabajadores podrá beneficiar a la empresa por medio de su desempeño, ya que permite que los procesos sean más eficientes, es decir, se puede ejecutar actividades en un menor tiempo y con un buen manejo de los recursos de la empresa. Asimismo, es necesario entender que todas las empresas sin importar su tamaño y actividad que desarrollen, deben de tener en consideración la importancia de la gestión del talento humano, debido que, por medio de esta gestión, las empresas llegan a tener en sus instalaciones a un personal con la capacidad necesaria para apoyar a cumplir con sus objetivos y meta, y así poder obtener una mejor productividad empresarial.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primero:** Se concluye que la información obtenida pone en evidencia el resultado de 0,744 correspondiente a Rho de Spearman con un  $\text{Sig}=0.000 < \alpha=0.05$ , de esa manera queda confirmado que la correlación entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial es positiva alta.

**Segundo:** Se concluye que la información obtenida pone en evidencia el resultado de 0,803 correspondiente a Rho de Spearman con un  $\text{Sig}=0.000 < \alpha=0.05$ , de esa manera queda confirmado que la correlación entre la gestión del talento humano y la eficiencia es positiva alta.

**Tercero:** Se concluye que la información obtenida pone en evidencia que el cálculo realizado dio como resultado 0,784 correspondiente a Rho de Spearman con un  $\text{Sig}=0.000 < \alpha=0.05$ , de esa manera queda confirmado que la correlación entre la gestión del talento humano y la eficacia es positiva alta.

**Cuarto:** Se concluye que la información obtenida pone en evidencia que el cálculo realizado dio como resultado 0,726 correspondiente a Rho de Spearman con un  $\text{Sig}=0.000 < \alpha=0.05$ , de esa manera queda confirmado que la correlación entre la gestión del talento y el factor diferenciador es positiva alta.

## **5.2. Recomendaciones**

Se le sugiere a la dirección de la empresa efectuar reuniones periódicamente con el jefe directo del área de Recursos Humanos con la finalidad de recepcionar los descargos respectivos del avance de las tareas y actividades asignadas a los colaboradores, de modo que se vaya gestionando de manera pertinente el recurso humano a fin de incrementar la productividad empresarial, proponiendo estrategias que le posibiliten conseguir sus objetivos.

Se recomienda seguir dando importancia a la eficiencia, ya que a través de esta se logra emplear los recursos para la ejecución de cada actividad y proceso con la conciencia, responsabilidad y el control respectivo, de esa manera la empresa podrá realizar una cantidad mayor de actividades y procesos sin ser necesario invertir o adquirir otros recursos adicionales.

Se sugiere a la empresa identificar los obstáculos que no le permiten llegar a dar cumplimiento de sus metas en el menor tiempo posible, ya que de esa manera se llegará a mejorar la productividad empresarial, lo cual le va permitir a la organización reducir costos económicos y tiempo.

Se recomienda implementar estrategias que permitan la diferenciación de la empresa respecto a sus competidores, de manera que los clientes se sientan vinculados con esta, cubriendo sus expectativas y necesidades, creando confianza, credibilidad y prestigio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cairo Méndez, Y. M. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Puno-2019*.
- Carpio Vargas, J. S. (2022). *La gestión del talento humano y su relación con la productividad de los trabajadores de la Zofra Tacna de la ciudad de Tacna en el año 2020*. Tesis de pregrado. Universidad privada de Tacna. Perú.
- Castro, R. M. S. (2018). *Estrategias administrativas para la mejora de la productividad laboral y su impacto en el factor humano*. Revista Tecno, 16(1).
- Castañeda Pinedo, M. G. (2022). *Gestión por competencias y productividad en la empresa Laboratorios Portugal, Magdalena del Mar-2021*. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Perú. Lima. Perú.
- Checa, E. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Málaga: IC Editorial.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano 3ra ed.* México: Mg Graw Hill
- Devia Triana, A. M. (2016). El conocimiento como factor diferenciador en las organizaciones: análisis aplicado al Ejército Nacional de Colombia.
- Díaz Muñoz, G. A., Dolores, M., & Lombeida, Q. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización*. Gestión Joven. 22, 29–48.
- ESAN (2017). Empleo informal afecta a más de nueve millones de peruanos. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/empleo-informal-afecta-a-mas-de-nueve-millones-de-peruanos>.
- Galindo, M., y Ríos, V. (2015, agosto). Productividad. En Estudios Económicos, vol. I. México: México ¿cómo vamos?'
- Grifol, D. (2016). DanielGrifol.es. Recuperado de: <https://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>
- Gutiérrez Acevedo, J. C. J., & Guzman Mego, A. D. L. Á. (2022). Gestión del talento humano en relación con la productividad en la Municipalidad

- distrital de Paiján, 2021. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú.
- Gutiérrez, J. (2013). La gestión del talento y la generación de valor de la empresa. *Sinergia e Innovación*, 1 (15), 1-20. Recuperado de <http://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/51>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación.
- Ibañez Gonzáles, I. (2019). La retribución emocional: una tendencia clave en la compensación del empleado. Universidad de Valladolid. España.
- MEF. (2022). Ministerio de Economía y Finanzas. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/documentac/PE0015\\_PP\\_E\\_PRODUCTIVIDAD\\_Mypes.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/PE0015_PP_E_PRODUCTIVIDAD_Mypes.pdf)
- Mondy, W & Noe, K. (2020). Administración de Recursos Humanos. México: Trillas
- Nemur, L. (2016). Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas. Barcelona: Babelcube Inc.
- Organización Internacional del Trabajo (2016, enero). Casi un siglo de acción en diferentes contextos históricos. OIT.
- Panduro Aching, E. A. (2022). Gestión del talento humano y productividad laboral en colaboradores de la empresa Ingepal SAC, Moyobamba–2022. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú.
- Pantoja-Kauffmann, G. (2019). Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 13–26. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2441>
- Rodríguez, A. (2020). Selección de colaboradores. Lima: Editora CPR.
- Rojas, L. (2017). Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en la Sub Dirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría del Trabajador del



- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - Lima, 2016. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
- Tapia Coaquira, Y. L. (2021). La gestión del talento humano y el desempeño laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios Panificadora y Confitería
- Tobón, S. (2016). La Gestión Del Talento Humano en Latinoamérica: Análisis de Algunas Experiencias. Research Corporation: México.
- Ulate Araya, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. Revista Tecnología En Marcha. <https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>
- Valero Sanchez, L. M. (2022). Gestión del talento humano y productividad laboral en docentes de una unidad educativa de Babahoyo 2022. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú.
- Vera-Barbosa, A., & Blanco-Ariza, A. B. (2019). Modelo para a gestão do talento humano nas Pmes do setor de serviços de Barranquilla, Colômbia. *Innovar*, 29(74), 25-44.

## ANEXOS

### Matriz de consistencia de la investigación

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL DE LA EMPRESA MULTI-PROCESOS A&E S.A.C., ILO, 2023						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.	Existe relación entre la gestión del talento humano y la productividad empresarial de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.	1. Reclutamiento	1.1. Políticas de difusión 1.2. Lineamientos 1.3. Cargos ofertados	1-4	
			2. Selección	2.1. Métodos de selección 2.2. Técnicas de selección 2.3. Perfil del postulante	5-8	
			2.4. Elección de candidatos			
			3. Capacitación	3.1. Actualizaciones 3.2. Especializaciones 3.3. Aprendizajes 3.4. Competencias	9-12	Ordinal
			4. Recompensas	4.1. Incentivos 4.2. Retribución 4.3. Motivación	13-16	
			5. Evaluación	5.1. Evaluación de desempeño 5.2. Examen psicológico 5.3. Evaluación de capacidades	17-20	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2 PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la eficiencia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.	Existe relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia de la empresa Multi-Procesos A&E S.A.C., Ilo, 2023.	1. Eficiencia	1.1. Uso de recursos disponibles 1.2. Cumplimiento de funciones 1.3. Enfoque reactivo	1-7	
			2. Eficacia	2.1. Desempeño 2.2. Logro de objetivos y metas 2.3. Enfoque proactivo	8-14	Ordinal
			3. Factor diferenciador	3.1. Adaptación al cambio 3.2. Personal calificado 3.3. Innovación	15-20	