



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Gestión del talento humano y rentabilidad en una empresa
comercializadora y distribuidora de combustibles, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Castillo Ruiz, Sarita Noemi (orcid.org/0000-0001-8895-0171)

Vásquez Ascate, Xiomara Elisbet (orcid.org/0000-0001-8475-4720)

ASESORES:

Dr. Soto Abanto, Segundo Eloy (orcid.org/0000-0003-1004-5520)

Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia (orcid.org/0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por darme el entendimiento y la fortaleza para cumplir con mis objetivos, así como a mis padres por la motivación para salir adelante y a mi familia por el apoyo incondicional.

Castillo Ruiz Sarita Noemi

Quiero agradecer primero a Dios por darme la fuerza para levantarme cada día y no rendirme en todos estos años que duró mi formación profesional. A mis padres, por todo el apoyo constante e incondicional que me han brindado, los cuales son mi motivo de crecer profesionalmente.

Vásquez Ascate Xiomara Elisbet

Agradecimiento

A Dios por darnos la fuerza necesaria para seguir adelante.

A nuestros padres por su apoyo y comprensión en todo momento.

A los docentes de la Universidad, por los conocimientos y enseñanzas brindadas para nuestro desarrollo profesional.

A la empresa en estudio por brindarnos la información para el desarrollo de nuestra investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Lista de expertos.....	13
Tabla 2	Nivel de gestión del talento humano.....	15
Tabla 3	Análisis de rentabilidad financiera ROE.....	16
Tabla 4	Análisis de rentabilidad financiera ROA.....	17
Tabla 5	Análisis de rentabilidad financiera – Relación ROE Y ROA.....	17
Tabla 6	Análisis de rentabilidad económica – Rentabilidad bruta.....	18
Tabla 7	Análisis de rentabilidad económica – Rentabilidad neta.....	18
Tabla 8	Análisis de rentabilidad económica – Relación bruta y neta	19
Tabla 9	Tabla cruzada de gestión talento y rentabilidad.....	20

Resumen

La gestión del talento humano es un conjunto de procesos y estrategias dentro de una empresa, diseñado para desarrollar, motivar y retener a los trabajadores, por ende, la presente investigación tuvo como objetivo determinar el efecto de la gestión talento humano en la rentabilidad de una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles en la ciudad de Trujillo. Investigación aplicada, diseño no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo. La técnica utilizada fue la encuesta y el análisis documental y como instrumentos el cuestionario y la ficha de registro. Se aplicó el cuestionario a 62 colaboradores para la recolección de datos, para lo cual se evidenció que la gestión del talento humano fue de nivel medio, logrando un efecto positivo en la rentabilidad, a partir de los cambios generados en la gestión del talento humano, obteniendo del período 2021 al 2022 un incremento en su rentabilidad, ROE con un porcentaje del 14%, ROA 6%, utilidad bruta 10% y neta 3%. Concluyendo que la gestión del talento humano genera un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa en estudio, en base a la adecuada gestión realizada, como motivación, continua capacitación, adecuada infraestructura, bonificaciones y recompensas de acuerdo al desempeño del personal.

Palabras clave: Gestión de personas, rentabilidad, productividad, clima laboral

Abstract

Human talent management is a set of processes and strategies within a company, designed to develop, motivate and retain workers; therefore, the objective of this research was to determine the effect of human talent management on the profitability of a fuel marketing and distribution company in the city of Trujillo. Applied research, non-experimental design, cross-sectional and descriptive scope. The technique used was the survey and documentary analysis and the instruments used were the questionnaire and the registration form. The questionnaire was applied to 62 collaborators for data collection, for which it was evidenced that the management of human talent was of medium level, achieving a positive effect on profitability, from the changes generated in the management of human talent, obtaining from the period 2021 to 2022 an increase in profitability, ROE with a percentage of 14%, ROA 6%, gross profit 10% and net profit 3%. The conclusion is that human talent management generates a positive effect on the profitability of the company under study, based on the adequate management, such as motivation, continuous training, adequate infrastructure, bonuses and rewards according to the performance of the personnel.

Keywords: People management, profitability, productivity, work environment

I. INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano (GTH), es importante, ya que, está relacionada con las funciones y roles del día a día de la empresa, por lo que identificar y potenciar las habilidades y competencias de los colaboradores, en relación a los objetivos de la organización, permite incrementar los resultados en su productividad, rentabilidad y calidad del servicio o producto a nivel organizacional (Chávez-Toledo,2018).

Las empresas son conscientes de lo importante que es poder gestionar correctamente el recurso humano, el cual es clave para desarrollar su competitividad y alcanzar el éxito organizacional (Iturralde-Pulla et al., 2020). Por lo que dirigir de manera estratégica el capital humano, origina el incremento de la productividad y la rentabilidad, a través de la eficiencia y eficacia en cada una de sus operaciones comerciales, con la finalidad de lograr sus metas (Ramirez et al., 2019).

En Ecuador, Brasil, Argentina y Perú, se ha logrado implementar estrategias de gestión para el fortalecimiento del compromiso de sus empleados, además de establecer nuevas políticas y sistemas salariales, generando de esta manera un resultado positivo para la empresa, logrando así sus objetivos planteados y de tal modo obtener la rentabilidad esperada (Espíndola et al., 2019).

En algunas empresas peruanas, se busca mejorar la gestión del personal, ya que enfrentan a problemas de productividad, lo que genera una baja participación en el mercado, es por ello que necesitan implementar un modelo sólido en la determinación de la gestión en el campo de recursos humanos, para lograr así un reconocimiento tanto en el ámbito empresarial como competitivo (Perfecto-Sosa et al., 2021).

Los colaboradores son el recurso interno de la organización, que le permiten ser mas rentables a estas, los cuales se convierten en un factor importante para diferenciar a una empresa de otra, por tanto la elección de trabajadores no es solo llenar los vacíos de profesionales que existen en la empresa, sino significa que al integrarlo a la organización, tenga la predisposición y competencias personales para poder integrarse adecuadamente, generando resultados económicos y financieros positivos para la entidad (Camacho, 2019).

La empresa en estudio, se encuentra ubicada en la ciudad de Trujillo, siendo su actividad la comercialización y distribución de combustibles líquidos y GLP. La organización cuenta con 152 trabajadores y se observó una reducción en las ventas, no siendo beneficioso para la empresa, de igual forma la gestión del talento humano (GTH), no ha sido eficiente por lo cual ha generado una serie de falencias, mostrando debilidades como desempeño deficiente de los trabajadores, falta de capacitación, mal ambiente laboral, desmotivación, falta de incentivos, rotación de personal, perjudicando el servicio al cliente.

Una posible causa de este problema, hace que la empresa no logre alcanzar las metas establecidas y ello puede influir en la falta de capacitación, desempeño laboral deficiente, empleados que no cumplen con los requisitos del trabajo, desmotivación y falta de incentivos, de tal manera que todos los procedimientos utilizados en las transacciones comerciales para lograr los objetivos de ventas no han generado una rentabilidad adecuada.

La implementación de un departamento de gestión de personal hace que un proceso de selección sea el más óptimo y ello disminuirá las debilidades en la contratación y selección del personal, ya que todo ello originará que la venta del bien o servicio brindado prospere adecuadamente, esto conlleva que la rentabilidad sobre las ventas mejore sustancialmente debido a la buena gestión del talento humano (Flores-Quispe, 2017).

Al no investigar este problema, las consecuencias se pronosticaron muy negativas ya que existiría una mala gestión en la pre-selección, selección y contratación del personal (Llorente & Topa, 2019). Así mismo si el desempeño laboral no fue totalmente eficiente conllevó a originar pérdidas de clientes potenciales, deficiencia en la calidad del servicio y lo más importante la disminución de la rentabilidad empresarial (Valenzuela & Torres, 2017).

Por lo descrito, esta investigación se enfocó en lograr determinar si la GTH genera efecto en el beneficio de toda operación comercial en una empresa, según los aportes de Flores-Quispe (2019), la gestión de personal es un campo sensible y de gran importancia para el logro del fin y motivo corporativo, conformando así un enfoque altamente eficaz y propositivo, que significa beneficio económico.

La formulación del problema de investigación se planteó mediante la siguiente pregunta: ¿Cuál es el efecto de la GTH en la rentabilidad de una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles? y de forma específica se planteó las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de GTH en la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles? ¿Cuál es la rentabilidad de la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles?

El trabajo en estudio, se justificó según los criterios de Hernández y Mendoza (2018), por su *conveniencia*, porque permitió que la empresa logre desarrollar mejores estrategias en la GTH, logrando cumplir con sus objetivos e incrementar su rentabilidad. También, por *las implicaciones prácticas y de desarrollo*, porque con los hallazgos encontrados en la investigación, permitió determinar si las tareas relacionadas con la gestión del personal, intervienen en los problemas de desempeño organizacional, de tal manera que fue posible aplicar de forma organizada y con menor consistencia de peligro al talento humano para su mejora.

El objetivo general fue: Determinar el efecto de la GTH en la rentabilidad de una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles; los objetivos específicos, fueron: Identificar el nivel de GTH en la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles y analizar la rentabilidad de la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles.

La hipótesis general planteada en el presente estudio fue, la GTH genera un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de conocer el estado del tema en estudio, se realizó la búsqueda de artículos científicos provenientes de revistas indexadas, encontrándose a nivel internacional:

Ollague-Valarezo et al. (2020), en su investigación realizada en Ecuador, buscaron determinar si para el éxito de las organizaciones de la ciudad de Machala, el factor clave es la GTH. Por el cual, aplicaron un enfoque cuantitativo no experimental, transaccional, participando 50 medianas empresas, por medio de una encuesta tipo Likert de 5 puntos. Los resultados obtenidos, demuestran que la GTH si influye positivamente en la competitividad de las medianas empresas de dicha ciudad. Se concluye que la GTH desde la capacitación, desarrollo de competencias y el cambio organizacional son factores que contribuyen de manera positiva al éxito de las medianas empresas.

Vera y Blanco (2019), en su estudio llevado a cabo en Colombia, su objetivo fue identificar las necesidades de la GTH que presentan las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector de servicios, relacionado a la Asociación Colombiana de Pequeños y Medianos Empresarios (ACOPI). El estudio fue cuantitativo, utilizando un enfoque descriptivo correlacional, su población estuvo constituida por 30 empresas encuestadas mediante preguntas en escala de Likert. Los resultados de este estudio permitieron describir, conocer e identificar aquellas características y necesidades de las pymes de este sector vinculadas con la GTH, permitiendo un nuevo enfoque en la mejora del desempeño laboral y la competitividad. Concluyeron que debe implementarse un modelo de GTH a través de la gestión del desarrollo y evaluación de la organización orientado al fortalecimiento de los procesos internos de la empresa. Por otro lado, Pardo-Cueva et al. (2018), en su investigación realizada en Ecuador, el objetivo fue establecer la relación entre el capital intelectual, por medio de sus componentes: capital humano, estructural y relacional, con la rentabilidad financiera (ROE) y rentabilidad económica (ROA) de 58 empresas de comunicación. Para medir la eficiencia del capital intelectual, utilizaron el modelo de coeficiente del valor añadido (VAIC), asimismo descargaron los estados financieros de cada empresa de la página web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS), la cual

es el ente regulador. Con los resultados obtenidos demostraron la relación positiva que existe entre el capital intelectual y la rentabilidad de las compañías en estudio. Finalmente concluyeron que los resultados empresariales son influenciados de forma positiva por la eficiencia del capital humano y del capital empleado, determinando que una adecuada gestión de estas variables, genera mayor rentabilidad.

Guevara et al. (2018), en su estudio realizado en la ciudad de Bogotá, buscaron determinar el retorno de la inversión que genera la GTH, en relación al cumplimiento de los objetivos estratégicos para el beneficio de la compañía. Llegando a la conclusión que existe un impacto positivo en los resultados comerciales al invertir en la gestión de personas, por tanto, si la empresa desea incrementar su rentabilidad, el enfoque debe estar en el recurso humano, es decir invertir en el capital humano, puede generar rentabilidad y productividad a largo plazo de forma interna y externa.

A nivel nacional, se hallaron los aportes de Alonzo y Pisco (2021), buscaron determinar el efecto de la GTH en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga, realizando una investigación de tipo aplicada, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, el instrumento utilizado fue el cuestionario que se aplicó a 20 colaboradores y análisis documental en base a los estados financieros, logrando como resultado un nivel bueno de GTH de 55%, así mismo una rentabilidad buena, por lo tanto precisan que existe un efecto positivo de la GTH en la rentabilidad obteniendo porcentajes del 4%,1%,1%,2%, en base a margen bruto, neto, ROE, ROA. Finalmente concluyen que cuanto mejor se gestione el talento humano, mejor será la rentabilidad de la empresa.

En su artículo científico realizado en la ciudad de Lima Bendezu-Pacífico, (2020), buscó determinar la relación entre la GTH y la satisfacción laboral de los trabajadores en una institución educativa. La metodología empleada fue descriptivo correlacional, teniendo como muestra de 18 profesores y 6 administrativos, el resultado obtenido, fue que existe una relación entre la GTH con la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha institución. Concluyendo que la relación es significativa, con un nivel de 0.0892, que corresponde a un nivel correlacional positivo alto.

Obeso et al. (2020), en el estudio, de una empresa de telecomunicaciones realizado en Trujillo, tuvieron como objetivo determinar el efecto de la GTH en la rentabilidad. Por el cual utilizaron una metodología de tipo aplicada, con un diseño no experimental y de alcance descriptivo, el instrumento empleado fue el cuestionario y ficha registro, entre sus resultados se encontraron que la GTH está en un nivel regular (60%) y con respecto al análisis de la rentabilidad según ratios ROA y ROE, del 80% y 50%, demostrando que ambos indicadores son clave para medir la rentabilidad de la empresa y que en los dos ratios hubo incrementos significativos. Finalmente concluyeron que la GTH, tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa de telecomunicaciones.

Flores-Quispe (2019), quien tuvo como objetivo analizar como incide la GTH en la rentabilidad económica y financiera de las organizaciones del sector hotelero de la región de Puno, con un enfoque cuantitativo, no experimental, utilizando 6 dimensiones para el estudio de la variable GTH; obteniendo que la compensación y la admisión de personas, tiene una mayor correlación con la rentabilidad. Finalmente, concluyeron que la GTH, es un campo sensible y prioritario para las empresas hoteleras, notable en el alcance de los objetivos institucionales, estableciéndose como un eje importante que incide en la rentabilidad económica de la organización.

Por otro lado, se tiene la investigación realizada en la ciudad de Puno por Castillo (2019), el cual fue determinar la influencia de la GTH en la rentabilidad de la empresa periodo 2016 y 2017, su población fue la empresa en estudio y como muestra de 24 trabajadores. Su metodología fue deductivo, analítico, descriptivo y como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario y el análisis documental en base a los estados financieros, como resultados se obtuvo que la GTH es regular, presentado una calidad de servicio deficiente, el cual es evidenciado con los reclamos de los clientes ante OSINERGMIN, así mismo en base al análisis a los estados financieros su rentabilidad no ha sido tan baja, ya que se obtuvo porcentajes de 8%,12%, sin embargo si no hubieran tenido multas por los diferentes reclamos presentados, su rentabilidad sería aún mayor. Por lo tanto, concluyen que la GTH, si influye en la rentabilidad de la compañía.

Rivera (2019), en su estudio, asumió como objetivo proponer un modelo de GTH, para poder optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia bancaria en Bagua - Amazonas. El estudio fue descriptivo propositivo, empleándose un diseño no experimental; utilizando para la recolección de datos, la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos fueron un desempeño laboral de nivel medio satisfactorio (57%); se concluyó que hace falta fortalecer el nivel de productividad de los colaboradores, así también la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus labores; la cual podrá ser mejorada con la implementación del modelo de GTH, propuesto en la investigación.

Finalmente, Flores-Quispe (2017), en su investigación realizada al sur del Perú en el rubro de transportes de pasajeros, analizó la incidencia de la GTH en la calidad de servicio y rentabilidad, su enfoque fue cuantitativo de diseño no experimental de corte longitudinal, la población estuvo formada por los gerentes y los usuarios del servicio del transporte; logrando como resultado una pobre gestión del personal y pésima calidad del servicio. Concluyó que la GTH en las empresas de transporte posee una serie de falencias; como la falta de expertos en la gestión de personas que atraigan a personal idóneo para abastecer su proceso de selección, debilidades respecto a la orientación, evaluación y acompañamiento del personal, influyendo de forma negativa en la calidad de servicios y rentabilidad de las compañías de dicho sector.

Para el estudio de las variables de esta investigación, se tiene a la *Gestión del Talento Humano (GTH)*, donde primero se define a las personas como el activo más significativo de una organización, ya que son un factor primordial para el desarrollo de la empresa (Flores-Quispe, 2019). Asimismo, Mendivel et al. (2020), considera que el personal es fundamental en una institución ya sea pública o privada.

Por otro lado, la GTH es aquella que dirige y ubica al individuo en un centro de labores generando propuestas para su desarrollo (Valdés y Muñoz, 2021), también se puede decir que, es el proceso que busca atraer y retener a colaboradores productivos (Mendivel et al., 2020).

Según Carbonell et al. (2018), la GTH es el proceso en el cual se desarrolla y conserva al recurso humano de una organización. Además, es un pilar estratégico de la gestión empresarial moderna que se constituye como un generador de conocimiento

productivo para la empresa, convirtiéndose en un factor estratégico de competitividad (Barrios-Hernández et al., 2020).

Desde el punto de vista de López et al. (2017), la GTH es el resultado de la fusión de tres elementos: inteligencia o habilidades, la creatividad y compromiso con las tareas emprendidas y realizadas, además consideró como dimensión: *cultura organizacional*, que favorece en la retención de personal y estilos de liderazgo para una exitosa gestión del talento humano.

Para Calle-Durán et al. (2020), la GTH tiene como dimensiones: el *capital humano y puestos claves*; donde se refiere a las personas como el recurso que se puede obtener, moldear y utilizar para alcanzar las metas de una empresa y la dimensión *puestos claves* están directamente relacionados con la ventaja competitiva de la empresa. El *capital humano*, es un componente formado por individuos, por lo cual la empresa invierte a través de salarios, salud y calidad laboral, no considerados como inversión si no muchas veces como gasto (Gómez-Cardona y González-Marín, 2018).

Para Matabajoy-Montilla et al. (2018), la GTH tiene como dimensiones, *la capacitación, salud laboral, clima organizacional, evaluación de desempeño y la calidad de vida laboral*, considerado como la satisfacción y bienestar físico, psicológico y social, el cual experimenta un individuo en un puesto de trabajo.

Por su parte, Obeso et al. (2020), dimensiona a la GTH en: *clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo* y por último *desempeño y recompensas del personal*.

El *clima laboral* o también llamado *clima organizacional*, es considerado por Brito-Carrillo et al. (2020), como la mezcla de diversos factores interrelacionados con las tareas o roles que se desempeñan en la organización influyendo en la percepción o interpretación de los colaboradores. Asimismo, Cardona-Arbeláez et al. (2018), la define como un factor importante que busca mejorar el desempeño e impactar positivamente en variables como motivación, satisfacción y productividad del talento humano y por ende ser más competitivos.

La *perspectiva de desarrollo profesional*, para Chiavenato (2018), son aquellas oportunidades de crecimiento en equipo, a través de capacitación, dictado de cursos

que permitan el desarrollo de competencias, posibilidades de ascenso y todos los medios que permita al trabajador tenga una mejora continua. Además, Delgado (2022), consideró que la *perspectiva de desarrollo profesional*, es un proceso integral que se enfoca en la formación y desarrollo del potencial cognitivo de los colaboradores para cumplir con los requerimientos de la compañía.

Para definir las *condiciones de trabajo* Robbins y Coulter (2018), indican que están relacionadas con las condiciones ambientales en el cual se realiza el trabajo y su entorno, lo que puede hacer que el trabajo sea exigente, molesto o riesgoso, por lo que requiere que los colaboradores del puesto se adapten dinámicamente para mantener su productividad y rendimiento, de igual manera Chiavenato (2018), considera que las *condiciones de trabajo*, permite medir el grado de adaptación de un colaborador con el entorno y el equipo de trabajo, mejorando de esta manera su rendimiento.

Por último, para *el desempeño y recompensas del personal*, Vera (2021), asumió que el esfuerzo en el trabajo forma parte de un contrato y está basado en la reciprocidad, es decir, los trabajadores reciben una retribución por su esfuerzo laboral, que puede ser a través de dinero, reconocimiento o seguridad laboral y social. Por otro lado, Vázquez y Beltrán (2020), sostienen que las *recompensas* tienen dos objetivos principales, que es mantener la integración del grupo y motivar el desempeño individual, siendo la evaluación de desempeño de los colaboradores, lo que permita asignar las recompensas a los mismos, realizar el seguimiento del desarrollo laboral, de tal manera que se pueda tomar decisiones acerca de la permanencia de un trabajador dentro de la empresa.

Definiendo la otra variable *rentabilidad*, Arteaga y Ponce (2018), sostuvieron que, está asociada con la adquisición de ganancias a partir de la inversión de un período, siendo posible retribuir a los propietarios con altos rendimientos, además la rentabilidad se mide por medio de ratios como el *ROA* y *ROE*, siendo su determinación importante para el desarrollo, sostenibilidad y crecimiento de la organización (Xuan & Tuyen, 2019).

Para Segura (2019), la *rentabilidad* esta basada en el retorno económico de la inversión más un margen de beneficio, que se compensa con el uso del mismo. El

principal objetivo de las empresas, es diseñar e implementar escenarios que aseguren un buen resultado, basado en el patrimonio utilizado.

Para medir la rentabilidad, Flores-Quispe (2019), al igual que Obeso et al.(2020), consideraron como dimensiones a la *rentabilidad financiera*, que mide el rendimiento del capital, y la *rentabilidad económica*, que mide la capacidad de un activo para generar utilidad.

La *rentabilidad económica* para Ore et al. (2020), es el estudio del rendimiento de los activos en la gestión empresarial, independientemente de la fuente de los recursos. Por otro lado, la *rentabilidad financiera* se define como medida del rendimiento del capital obtenido durante cierto período de tiempo, por lo tanto, se considera de esta manera como una medida más cercana a la rentabilidad de los accionistas, que ayuda a maximizar sus intereses (Caiza et al., 2019).

Habiendo revisado la teorías y artículos de bases científicas, se encontró a Ramírez et al. (2019), donde habla acerca de la gestión de talento humano (GTH) desde un enfoque estratégico, donde incluye el desarrollo de cualidades competitivas que permiten la implementación de políticas y a la vez crear una estructura organizacional favorable a través de la planificación, desarrollo, evaluación y control de procesos integrales, para encontrar recursos estratégicos relevantes en línea con la misión y visión de la empresa. Por otro lado, Caiza-Pastuña et al. (2019), estudio enfocado a las decisiones de inversión y rentabilidad bajo el modelo de valoración de bienes de capital, por tanto mencionó que la rentabilidad, mide el rendimiento de los activos de la empresa como el de los recursos aportados por los accionistas, el cual se puede analizar a través de la rentabilidad económica, este permite ver el rendimiento de los activos y la rentabilidad financiera, se refiere al rendimiento obtenido por los capitales propios, siendo una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

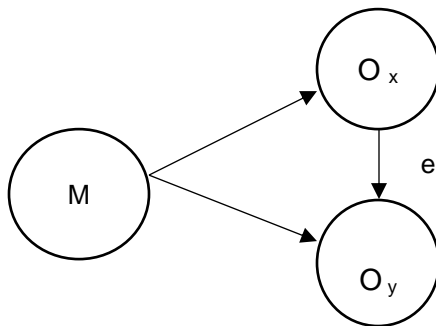
Tipo de investigación

Según Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018 (CONCYTEC), el presente trabajo de investigación, es de tipo aplicada, ya que se consideró aportes de distintos autores para la aplicación del instrumento para el estudio de las variables y encontrar la respuesta del problema planteado.

El enfoque fue cuantitativo, porque al determinar el efecto de la GTH en la rentabilidad de la empresa en estudio, permitió utilizar métodos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

El diseño es no experimental, puesto que no se realizó manipulación de las variables y es transversal porque los datos recogidos fueron de un mismo período. Además, el alcance fue considerado descriptivo ya que se incluyó un registro, descripción, análisis e interpretación de sus variables (Hernández y Mendoza, 2018).



Dónde:

M: Muestra

O_x: Observación de la variable Gestión de Talento humano

O_y: Observación de la variable Rentabilidad

e: Efecto

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gestión del talento humano

Definición conceptual

Carbonell et al. (2018), señala que la gestión del talento humano, es el proceso en el cual se desarrolla y conserva al recurso humano de una organización.

Definición operacional

Se realizó a través de un cuestionario de 12 ítems que fue adaptado tomando la propuesta de Obeso et al. (2020), el cual fue estructurado en 4 dimensiones, aportados por autor Armado (2010): clima Laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, desempeño y recompensas del personal. Se utilizó la escala tipo Likert para la cuantificación de las respuestas.

Variable Dependiente: Rentabilidad

Definición conceptual

Segura (2019), indica que la rentabilidad está basada en el retorno económico de la inversión más un margen de beneficio, que se compensa con el uso del mismo.

Definición operacional

Se aplicó a través de ratios financieros, clasificados en rentabilidad financiera y económica a partir de la información de la empresa en estudio. El instrumento utilizado fue adaptado tomando como referencia la propuesta de Joaquín (2020).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Como población de estudio, se consideró a la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, situada en la provincia de Trujillo.

Criterio de inclusión

Trabajadores administrativos y operativos laborando más de 1 año.

Criterio de exclusión

Trabajadores de cargo inferior laborando menos de 1 año.

Muestra:

El total de colaboradores de la empresa en estudio que asciende a 62 miembros y los estados financieros del año 2022 y anteriores

Muestreo:

El muestreo fue por conveniencia, pues los años que se consideró para el estudio serán de acceso autorizado por la empresa de estudio.

Unidad de análisis:

Estados financieros del año 2022 y anteriores, y los colaboradores de la empresa que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión.

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

Entre las técnicas que se aplicaron, se utilizó la encuesta y el análisis documental. La encuesta fue aplicada a los trabajadores, y el análisis documental a los estados financieros en el período de estudio.

Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó el cuestionario y la ficha de registro, ambos instrumentos fueron adaptados, el primero se tomó la referencia propuesta por Obeso et al. (2020), y el segundo la propuesta de Joaquín (2020), ambos se solicitó validación por juicio de expertos. En el caso del cuestionario de la GTH, se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach para determinar su fiabilidad, encontrándose que fue de 0.90 de confiabilidad.

Tabla 1

Listado de expertos

Expertos	Grado académico
López García José Enrique	Magister
Zavaleta Pesantes Henry Walter	Doctorado
Solano Salazar Felipe Marcelo	Magister
Julca Vázquez Javier Miguel	Magister

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la presente investigación se solicitó la autorización a la empresa comercializadora de combustibles de la ciudad de Trujillo, para tomar información en relación a sus estados financieros del año 2022 y anteriores; así mismo, se obtuvo la autorización de toma de información a través del cuestionario a sus colaboradores. Para la GTH, se aplicó un cuestionario el cual obtendrá información para identificar el nivel de la variable: alto, medio y bajo; y para el caso del análisis de la rentabilidad, se procedió a utilizar ratios financieros como: rentabilidad patrimonial, sobre los activos, bruta y neta. A fin de determinar, el efecto de la gestión del talento humano en la rentabilidad, se aplicó un análisis comparativo para dar respuesta a la pregunta de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para la variable GTH, se utilizó un análisis descriptivo, que se representó a través de tablas estadísticas, que contienen frecuencias absolutas y relativas, obtenidas a través de software estadístico SPSS. Para el caso de la variable rentabilidad, se aplicó ratios financieros, cuyo análisis fue realizado a través de hojas de cálculo. Para determinar el efecto que la GTH tiene sobre la rentabilidad en la empresa en estudio, se realizó un análisis comparativo, utilizando ratios del 2022 y años anteriores para demostrar el cambio a partir de la gestión del talento humano.

3.7. Aspectos éticos

Para la elaboración del presente estudio de investigación, se utilizó los lineamientos de la guía de elaboración de trabajos de investigación aprobada por la Universidad César Vallejo, así como también, se tuvo en cuenta la Directiva en vigencia y el Código de Ética, por el cual se mantuvo en anonimato el nombre de la empresa durante este manuscrito. La información obtenida de fuentes secundarias, como artículos científicos, fueron citados aplicando las Normas APA en su séptima edición.

IV. RESULTADOS

De acuerdo al primer objetivo específico, identificar el nivel de GTH en la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, se encontró:

Tabla 2

Nivel de gestión del talento humano en una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles

Variable/Dimensión	Nivel	ni	%
Gestión del Talento Humano	Bajo	18	29%
	Medio	28	45%
	Alto	16	26%
Clima Laboral	Bajo	17	27%
	Medio	26	42%
	Alto	19	31%
Perspectiva de desarrollo profesional	Bajo	15	24%
	Medio	32	52%
	Alto	15	24%
Condiciones de Trabajo	Bajo	21	34%
	Medio	28	45%
	Alto	13	21%
Desempeño y recompensas del personal	Bajo	27	44%
	Medio	20	32%
	Alto	15	24%

Nota. ni= cantidad de colaboradores.

Interpretación:

Según la tabla 2, se evidencia que el 45% de los colaboradores, indican que el nivel de la gestión del talento humano es medio, un 29% en nivel bajo y 26% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones, se observa, un nivel medio en clima laboral, condiciones de trabajo y perspectiva de desarrollo profesional, el cual este último representa el mayor porcentaje (52%), se puede entender que los trabajadores están en un proceso de crecimiento profesional dentro de la empresa. Sin embargo, la dimensión desempeño y recompensas del personal tiene un nivel bajo, esto significa que los trabajadores no están satisfechos con las bonificaciones o recompensas que

la compañía le otorga por el trabajo que realiza.

Para el segundo objetivo específico, analizar la rentabilidad de la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, se pudo observar el siguiente resultado, el cual se aprecia en las siguientes tablas:

Tabla 3

Análisis de la rentabilidad financiera – ROE

Dimensión	Indicador	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Rentabilidad Financiera	Rentabilidad patrimonial (ROE)	2,918,704.77	1,926,890.56	998,038.00	1,554,011.00	1,453,649.00	2,369,932.32
	Utilidad neta Patrimonio	21,092,956.49	29,432,795.13	27,875,883.00	29,670,042.00	28,503,609.00	27,114,319.23
Totales		0.14	0.065	0.036	0.052	0.051	0.087
		14%	7%	4%	5%	5%	9%

Nota % = porcentaje de rentabilidad patrimonial

Interpretación:

En esta tabla, se observa que la rentabilidad patrimonial del año 2022 es superior a los años anteriores, esto significa que la empresa ha logrado una variación a pesar de los años 2017 al 2021 que generó un ROE menor, sobre todo el año 2020, esto es a causa de la crisis de la pandemia. Esto significa que la empresa, con la inversión generada por los socios ha logrado aumentar su rentabilidad en comparación a los años anteriores, obteniendo una rentabilidad patrimonial del 14%, es decir que por cada S/1.00 invertido obtuvieron 0.14 céntimos de utilidad.

Tabla 4*Análisis de la rentabilidad financiera – ROA*

Dimensión	Indicador	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Rentabilidad Financiera	Rentabilidad sobre los activos (ROA)	2,918,704.77	1,926,890.56	998,038.00	1,554,011.00	1,453,649.00	2,369,932.32
	Utilidad neta Total activo	52,233,627.08	66,685,740.88	63,362,906.00	68,694,629.00	74,129,596.00	55,229,163.45
Totales		0.06	0.029	0.016	0.023	0.02	0.043
		6%	3%	2%	2%	2%	4%

Nota % = porcentaje de rentabilidad sobre los activos

Interpretación:

En el año 2022 los activos invertidos en la empresa, ha sido el de mayor porcentaje a comparación de los años anteriores, del 2018 al 2020 su utilidad se ha mantenido constante, en el año 2021 la empresa logró un aumento del 1%, y año 2022 el 6% esto se debe a los cambios realizados en la gestión del talento humano.

Tabla 5*Análisis de la rentabilidad financiera -Relación entre ROE Y ROA*

Dimensión	Indicador	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Rentabilidad Financiera	ROE	14%	7%	4%	5%	5%	9%
	ROA	6%	3%	2%	2%	2%	4%

Nota % = porcentaje relación entre ROE Y ROA

Interpretación:

Los resultados de la dimensión rentabilidad financiera en base a los indicadores ROE Y ROA, esta comparación determina la estructura financiera ideal para el crecimiento de la empresa, la diferencia entre ambos ratios se conoce como efecto apalancamiento; en este caso se observa que el ROE obtenido por la empresa es superior al ROA esto significa que el apalancamiento es positivo, es decir que el endeudamiento beneficia a los

socios y por ende tiene un efecto positivo en la rentabilidad.

Tabla 6

Análisis de la rentabilidad económica - Rentabilidad bruta

Dimensión	Indicador	2022	2021	2020	2019	2018	2017	
Rentabilidad Económica	Rentabilidad bruta	Utilidad bruta	9,742,038.00	13,745,907.06	9,087,787.00	12,174,289.00	11,598,555.00	12,902,444.97
		Total ingresos	95,477,705.00	125,026,877.44	68,416,273.00	113,851,709.00	125,713,872.00	113,158,184.63
Totales		0.1	0.11	0.13	0.11	0.09	0.11	
		10%	11%	13%	11%	9%	11%	

Nota % = porcentaje de rentabilidad bruta

Interpretación:

Se puede observar que, la rentabilidad bruta disminuye y aumenta en los años presentados, de igual manera sus ingresos, el año 2020 por el tema de la crisis de la pandemia sus ventas son más bajo, pero sin embargo logrando una rentabilidad bruta de 13%, se puede decir que la empresa administró correctamente el costo de ventas a pesar que sus ingresos no fueron altos, para el 2021 sus ingresos fueron alto pero su costo de ventas fue mayor a 2 años anteriores, ocasionando una rentabilidad menor y para el año 2022 se obtiene un resultado de 10%.

Tabla 7

Análisis de la rentabilidad económica -Rentabilidad neta

Dimensión	Indicador	2022	2021	2020	2019	2018	2017	
Rentabilidad Económica	Rentabilidad neta	Utilidad neta	2,918,705.00	1,926,890.56	998,038.00	1,554,011.00	1,453,649.00	2,369,932.32
		Total ingresos	95,477,705.00	125,026,877.44	68,416,273.00	113,851,709.00	125,713,872.00	113,158,184.63
Totales		0.03	0.02	0.01	0.01	0.01	0.02	
		3%	2%	1%	1%	1%	2%	

Nota % = porcentaje de rentabilidad neta

Interpretación:

Se observa, que después de haber descontado el costo de ventas y gastos de ventas, administrativos, financieros e impuestos que se han realizado en la empresa del año 2017 al 2020 la rentabilidad neta obtenida va disminuyendo y sus ventas aumentan y disminuyen, en el año 2021 y 2022 sus ingresos aumentan, precisando que en los años mencionados se han realizado gastos pero de diferente magnitud, es por ello el resultado obtenido y teniendo en cuenta que para el año 2020 su utilidad neta y sus ventas fue bajo debido a la crisis de la pandemia. Para este año la empresa está generando una utilidad neta de 3%, es decir que por cada S/ 1.00 que vendió, obtuvo 0.03 céntimos de utilidad.

Tabla 8

Análisis de la rentabilidad económica - Relación entre rentabilidad bruta y neta

Dimensión	Indicador	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Rentabilidad Económica	Rentabilidad bruta	10%	11%	13%	11%	9%	11%
	Rentabilidad neta	3%	2%	1%	1%	1%	2%

Nota % = porcentaje relación entre rentabilidad bruta y neta

Interpretación:

De acuerdo a la dimensión rentabilidad económica, en base a los indicadores rentabilidad bruta y neta, los porcentajes de la rentabilidad bruta es mayor a la rentabilidad neta, ya que solo se considera para el margen bruto las ventas menos el costo de ventas, sin descontar los gastos e impuestos, ya que esta rentabilidad mide la eficiencia de la política de precios y la administración de los costos de los bienes vendidos, por otro lado la rentabilidad neta final, obtenida por la empresa es superior a 0 el cual significa que está cumpliendo con compromisos de gastos totales, acreedores y carga fiscal, entonces su margen de utilidad bruta bajo una perspectiva optimista es eficaz.

Objetivo general: determinar el efecto de la GTH en la rentabilidad de una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles.

Tabla 9

Tabla cruzada de la gestión talento humano y rentabilidad de la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles

		V2 RENTABILIDAD																
		Nivel			ROE			ROA			Bruto			Neto				
		BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO		
V1 Gestión del Talento Humano	2021	29%	45%	26%	2021	0%	7%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	2%	0%	0%
	2022				2022	0%	0%	14%	0%	6%	0%	0%	10%	0%	3%	0%	0%	0%

Nota: Base de datos

Interpretación:

Habiendo analizado la GTH en el año 2021 se obtuvo la siguiente información: nivel bajo del 29%, nivel medio del 45% y alto del 26% del total de encuestados, asimismo, se encontró un clima laboral medio del 42%, debido a la desmotivación de los trabajadores para lograr las metas planteadas por la empresa, en vista al deficiente trabajo en equipo, falta de comunicación entre áreas y falta de liderazgo de los jefes tanto en las áreas administrativas como operativas para llevar a cabo los objetivos de la organización. Las perspectivas de desarrollo profesional tienen un nivel medio del 52%, por las discontinuas capacitaciones y poca oportunidad para poder especializarse dentro de su área. También, las condiciones de trabajo muestran un nivel medio del 45%, ya que, si bien es cierto los trabajadores cuentan con un seguro social de salud, aun presenta deficiencias en la infraestructura de sus locales, además del sistema tecnológico obsoleto que no permite un mejor desarrollo de funciones. Por otro lado, el desempeño y recompensas del personal se encuentran en un nivel bajo del 44%, porque el control de la evaluación de desempeño del personal, no se realiza de manera constante, además las bajas bonificaciones y pocas recompensas al personal, no motivan para alcanzar las metas esperadas.

Para el año 2021, en la rentabilidad financiera se puede observar que ROE tiene

un porcentaje medio del 7%, mayor a ROA del 3%, no obstante, este último debería ser mayor a 5 según lo sugieren algunos especialistas financieros para considerarlo rentable, en lo económico la rentabilidad bruta obtuvo un porcentaje del 11% considerándose medianamente alto y en la rentabilidad neta un porcentaje bajo del 2%.

Para el año 2022, mostramos el efecto positivo, que viene dándose en base a los cambios realizados en clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo y recompensas del personal, desarrollándose continuas capacitaciones al personal de ventas para mejorar la atención al cliente y también en la mejora de procesos que permitan reducir tiempo y errores al realizar su labor, otro factor es la inversión en plataformas de reclutamiento de personal idóneo para los puestos de trabajo, evitando la rotación continua que venía dándose, asimismo en base a la evaluación de desempeño del personal se está realizando un programa de recompensas, con el fin de lograr la motivación y reconocimiento de los colaboradores en función de su labor realizada. Todo ello, se está viendo reflejada en su rentabilidad, en lo financiero el ROE con un porcentaje del 14%, el ROA con 6%, en lo económico la utilidad bruta del 10% y neta del 3%. En conclusión, se determina que la gestión del talento humano genera un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles.

V. DISCUSIÓN

Se planteó como primer objetivo específico, Identificar el nivel de GTH en la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, para lo cual se consideró el estudio de Carbonell et al. (2018), quien define a la GTH como el proceso en el cual se desarrolla y conserva al recurso humano de una organización, además la GTH es un pilar estratégico de la gestión empresarial moderna que se constituye como un generador de conocimiento productivo para la empresa, convirtiéndose en un factor estratégico de competitividad (Barrios – Hernández et al., 2020). Como resultados de la investigación, se pudo identificar que el 29% de los colaboradores percibieron un nivel bajo, el 45% nivel medio, mientras que el 26% un nivel alto, así también en base a sus dimensiones se encontró en clima laboral un nivel medio del 42%, perspectivas de desarrollo profesional tienen un nivel medio del 52%, las condiciones de trabajo muestran un nivel medio del 45%, el desempeño y recompensas del personal se encuentran en un nivel bajo del 44%, esto significa que la empresa esta presentado algunas deficiencias en la GTH, de tal manera que no logran tener un nivel alto, esto se debe a la desmotivación de los trabajadores para lograr las metas planteadas por la empresa, al deficiente trabajo en equipo, poca comunicación entre áreas y falta de liderazgo de los jefes tanto en las áreas administrativas como operativas, por las discontinuas capacitaciones y poca oportunidad para poder especializarse dentro de su área, los trabajadores cuentan con un seguro social de salud, pero aun presenta deficiencias en la infraestructura de sus locales, además del sistema tecnológico obsoleto que no permite un mejor desarrollo de funciones, la evaluación de desempeño del personal, no se realiza de manera constante, además las bajas bonificaciones y pocas recompensas al personal, no motivan para alcanzar las metas esperadas. Resultados similares se encontró con el estudio de Castillo (2019), quien consideró como instrumentos, la encuesta y el análisis documental, evidenciando que la GTH en una compañía de Puno fue de nivel regular, presentando deficiencias en la calidad del servicio al cliente. Del mismo modo

Obeso et al. (2020), en su estudio encontraron que la GTH, se encuentra en un nivel regular, esto se debe a que los trabajadores no están satisfechos con las comisiones recibidas por el trabajo realizado, además no hay un buen trabajo en equipo para el logro de las metas. Esta investigación fue tomada como referencia para la elaboración de la matriz de operacionalización de las variables, y asimismo se utilizó su instrumento con la finalidad de lograr nuestro primer objetivo específico.

En resumen, se evidencia que GTH es fundamental en las organizaciones, ya que los trabajadores realizan funciones importantes, tal es así que se considera como el motor de la entidad, es por ello que es necesario diseñar estrategias con la finalidad de realizar una adecuada gestión de talento humano.

En relación al segundo objetivo específico, analizar la rentabilidad de la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, se consideró el estudio de Segura (2019), el cual indica que la rentabilidad está basada en el retorno económico de la inversión más un margen de beneficio, que se compensa con el uso del mismo, asimismo Caiza- Pastuña et al. (2019), mencionó que la rentabilidad, mide el rendimiento de los activos y los recursos aportados por los accionistas, el cual se puede analizar a través de la rentabilidad económica, este permite ver el rendimiento de los activos y rentabilidad financiera, se refiere al rendimiento obtenido por los capitales propios, siendo una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas. Como resultados de la investigación se encontraron que la rentabilidad financiera en base a los indicadores ROE Y ROA, alcanzó un 7 % y un 3 %, para el año 2021 y el año 2022 del 6% y 14%, y en relación a la rentabilidad económica un margen bruto y neto del 11% y 2% del año 2021 y año 2022 del 10% y 3%, por lo tanto, para el año 2021 la rentabilidad no ha sido óptima, ya que la GTH ha presentado deficiencias, sin embargo, para el año 2022 hubo un incremento a raíz de los cambios que viene dándose en la GTH.

Los resultados de este estudio están relacionados con el estudio de Pardo-Cueva et al. (2018), en su estudio encaminado a establecer la relación entre el

capital intelectual y la rentabilidad financiera (ROE) y la rentabilidad económica (ROA) para medir su eficiencia de capital intelectual utilizando valor agregado (VAIC), también analizaron los estados financieros de cada empresa en estudio y finalmente a través de su respectivo análisis concluyeron que los beneficios empresariales se ven afectadas por la eficiencia del capital humano, además del capital empleado, determinando que el manejo adecuado de estas variables producen rentabilidad favorables, por lo que analizar la rentabilidad de la empresa, empleando indicadores financieros, ayuda a tener una visión más concreta de la organización, además de evaluar la eficiencia de la gestión del recurso humano para maximizar la rentabilidad de la organización. Por otro lado, él estudió que difiere, es el de Guevara et al. (2018), ya que, buscaron determinar el retorno de la inversión que genera la gestión de recursos humanos en relación del logro de objetivos, concluyendo que al invertir en GTH impacta positivamente en los resultados del negocio, y para agregar valor a los socios, el enfoque debe estar en el capital humano. Nuestra investigación, es analizar los cambios de la rentabilidad en relación a la GTH, mientras, que ellos presentan un plan de inversión en el talento humano para generar mayor rentabilidad.

Finalmente, en cuanto al objetivo general, se planteó determinar el efecto de la GTH en la rentabilidad de una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, para lo cual se consideró el estudio de Flores – Quispe (2019), el cual indica que la GTH, es un área sensible e importante en la organización, en la que predomina, todo lo referido a metas y objetivos institucionales, constituyéndose como el eje central, el cual repercute y es altamente significativo en la rentabilidad. En cuanto a los resultados de la investigación se pudo determinar en base al análisis comparativo el efecto positivo, que viene dándose en base a los cambios realizados en la GTH, todo ello, se está viendo reflejada en su rentabilidad, en lo financiero el ROE con un porcentaje del 14%, el ROA con 6%, en lo económico la utilidad bruta del 10% y neta del 3%, precisando así que la importancia de una adecuada gestión del talento humano

es un aspecto fundamental para poder seguir aumentando la rentabilidad de manera beneficiosa. Resultados similares se tiene con el estudio de Alonzo y Pisco (2021), quienes determinaron el efecto de la GTH en la rentabilidad de una empresa de transporte de carga, en el cual indican que su GTH ha sido eficiente y en base al análisis comparativo, precisaron que su rentabilidad ha sido favorable. Esto conlleva a sintetizar que una adecuada gestión el talento humano, repercute en los resultados esperados por la empresa, por ello es importante identificar y potenciar las habilidades y competencias de los colaboradores, en relación a los objetivos de la organización. Dirigir de manera estratégica el capital humano, origina el incremento de la productividad y la rentabilidad, a través de la eficiencia y eficacia en cada una de sus operaciones comerciales, con la finalidad de lograr sus metas.

VI. CONCLUSIONES

1. La GTH tiene un efecto positivo en la rentabilidad de una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, de acuerdo al análisis comparativo, en el año 2021, se encontró baja rentabilidad y deficiencias en la GTH, por la desmotivación y mala comunicación en la áreas, además pocas capacitaciones, deficiencia en las infraestructuras de los locales e inconformidad del personal por las bonificaciones otorgadas por la empresa, por lo que para el año 2022, los indicadores de rentabilidad presentaron incrementos en el ROE con un 14%, ROA con 6%, así también en lo económico la utilidad bruta del 10% y neta del 3%, considerando que este último año, se presentaron cambios dados como mejora en el clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo y recompensas del personal, demostrando así que la GTH tiene un impacto directo en la rentabilidad.
2. Se identificó un nivel medio de GTH en la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, según el 45% de los encuestados, asimismo en sus dimensiones el clima laboral, perspectivas de desarrollo profesional y condiciones de trabajo se encuentran en nivel medio, el desempeño y recompensas del personal se encontró en el nivel más bajo con un porcentaje del 44%, lo cual indica que los colaboradores no se encuentran conformes con las bonificaciones y recompensas obtenidas por su desempeño.
3. Al analizar la rentabilidad de la empresa en estudio, se obtuvo que en el año 2021 los resultados no fueron óptimos, presentando un ROE y ROA del 7 % y 3 % respectivamente, así como también un margen bruto y neto del 11% y 2%, a comparación del año 2022, donde se presentó un incremento considerable en sus indicadores ROE del 14%, el ROA de 6% y la utilidad neta del 3%, generados por los cambios realizados en la GTH, concluyendo que una adecuada gestión del talento humano, es un aspecto fundamental para poder seguir aumentando la rentabilidad de manera beneficiosa.

VII. RECOMENDACIONES

Debido a que se encuentra una baja rentabilidad y deficiencias en la GTH, se recomienda a la empresa, motivar a su personal, a través del reconocimiento y celebración, tanto individual como equipo por el esfuerzo y desempeño realizado, así también realizar actividades recreativas en grupo, generando confianza y comunicación en los trabajadores, programación de capacitaciones mensuales buscando mejorar las labores, procesos e interacción entre áreas, asimismo contar con un psicólogo para realizar talleres que permitan desarrollar la capacidad de liderazgo, bienestar y salud organizacional, con respecto a la infraestructura contar con espacios amplios de trabajo, zonas de descanso e implementación de equipos de seguridad para el buen desempeño de labores. Todos estos cambios se verán reflejados en los resultados de su productividad y rentabilidad.

Para desarrollar las dimensiones de GTH, se recomienda que la empresa debe contar con un coach o profesional calificado para que, al trabajar en conjunto con el área de recursos humanos se pueda alcanzar metas personales, profesionales y empresariales, implementar planes de carrera con oportunidad de cursos de especialización, rotación de puestos de trabajos y ascensos dentro de la empresa. Por otro lado, realizar evaluaciones de desempeño periódicamente, ya que es un aspecto clave en la gestión del personal, pues permite identificar las fortalezas y debilidades de las áreas, asimismo ayuda a poder estructurar el plan de bonificaciones y recompensas laborales de acuerdo a cada uno de los sueldos de los trabajadores y al rendimiento de trabajo.

En el año 2022 la mejora de sus indicadores ROE Y ROA tuvieron un considerable aumento, ello debido a la mejor gestión del talento humano, se recomienda mejorar todas las dimensiones (GTH), en base a las dos

recomendaciones anteriores, a efectos de que su rentabilidad aumente significativamente en los próximos años.

REFERENCIAS

Alonso-Carbonell, García-Milian, López-Puig, Amador-González (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba, *Horizonte sanitario*, vol. 17, N°. 2, 151-160.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200774592018000200151&script=sci_abs tract&tlng=pt

Alonso Cruz, M. y Pisco Mendo, A. (2021) Gestión del talento humano y rentabilidad en una empresa de transporte de carga pesada en la ciudad de Trujillo [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80800?show=full>

Anh Ngoc Mai, Huong Van Vu, Bien Xuan Bui & Tuyen Quang Tran (2019). The lasting effects of innovation on firm profitability: panel evidence from a transitional economy, *Economic Research-Ekonomiska Istraživanja*, 32:1, 3417-3436.

<https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1660199>.

Arteaga García y Ponce de León Rodríguez, (2018). ¿Qué explica la relación positiva entre rentabilidad y concentración en las Casas de Bolsa de México?, *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, Vol. 13 N°. 3. 363-386.

<http://dx.doi.org/10.21919/remef.v13i3.328>.

Barrios-Hernández, Olivero-Vega y Figueroa-Saumet. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas, *Información Tecnológica*, Vol. 31(2), 55-62.

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>

Bendezú- Pacífico, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Revista Científica Investigación Valdizana*, vol.14, num. 1, 22-28.

<https://www.redalyc.org/journal/5860/586062237004/html/>.

Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., y Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>

Caiza-Pastuña, Erika Cristina, Valencia-Nuñez, Edison Roberto, & Bedoya-Jara, Mayra Patricia. (2020). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador. *Revista Universidad y Empresa*, 22 (39), 201-229.

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099>.

Calle- Duran, M., García Muiña, F. y Alonso Osuna, A. (2020). Análisis de la gestión del talento en función de sus dimensiones y procesos. *Revista Javeriana*, vol.33, 1-23

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao33.agtfdp>.

Cardona- Arbeláez, D., Lamadrid Villareal, J., y Brito Carrillo, C. (2018). La gestión y dirección del talento humano desde el análisis sobre clima organizacional y sus dimensiones. Un estudio de caso. *AGLALA*, 9 (1): 154-176.

<https://doi.org/10.22519/22157360.1185>.

Castillo Condori, M. (2019). La gestión del talento humano y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.C, período 2016 y 2017. [Tesis, Universidad Nacional del Altiplano]

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11274/Castillo_Condori_Marielena.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación [CONCYTEC]. (2018). *Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento* Renacyt. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf.
- Chávez-Toledo, L. (2018). La gestión del talento humano como estrategia empresarial. *Revista Perspectiva*, vol. 19 (4), 553-558. http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/614/submission/review/614-133-2215-1-4-20190131.pdf
- Chiavenato, I. (2018). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones, 10a. ed. Ciudad de México México: McGraw-Hill Interamericana. <https://es.scribd.com/document/519459112/Administracion-de-Recursos-Humanos-El-Capital-Humano-de-Las-Organizaciones-10a-Ed>
- Delgado Vásquez, R., M. (2022), Gestión del talento humano y mejora continua en la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado, 2021. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81666>.
- Flores-Quispe, L. (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, vol.6, No.4, 348-361. <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2017.4.59>.
- Flores-Quispe, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, vol 87, 59-77. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>.

Gómez-Cardona, N. y González-Marín, E. (2018). Gestión del talento humano en las plazas de mercado en Colombia, ¿un proceso exiguo o en construcción?, *Revista Aletheia*, vol. 10(1), 148-169.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-03662018000200148&lng=en&nrm=iso

Guevara, M.; Hernández, G.; Moyano, A. y Paipa, J. (2018). Talento humano área estratégica para el retorno de la inversión (Tesis de grado). Universidad Sergio Arboleda

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1175?show=full>

Hernández-Sampieri. R. & Mendoza. C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: *Editorial McGraw Hill Education*, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Iturralde-Pulla, k., Paltan-Ajila, J., Ollagüe-Valarezo, J. y Pacheco-Molina, A. (2020). La Gestión del Talento Humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas. *Revista 593 Digital Publisher*, V5-N6-1,342-359. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.433>.

Joaquín Diestra, L. (2020). Planificación financiera y la rentabilidad en una empresa curtidora de la ciudad de Trujillo, período 2015 – 2019. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55410>

Llorente, M. y Topa, G. (2019). Individual Crafting, Collaborative Crafting, and Job Satisfaction: The Mediator Role of Engagement. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35, 217 - 226. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a23>.

- López Puig, Díaz Bernal, Segredo Pérez, Pomares Pérez (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, Vol. 43, No. 1. <https://www.scielo.org/article/rcsp/2017.v43n1/3-15/es/>
- Matabajoy-Montilla, J., Matabanchoy-Tulcán, S., & Obando-Guerrero, L. (2018). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(1), 26 - 36. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.106>
- Mendivel Gerónimo, R. K., Lavado Puente, C. S., Sánchez Castro, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. *Revista Conrado*, 16(72), 262-268. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1242>.
- Obeso et al. (2020). Gestión del talento humano y su efecto en la rentabilidad en una empresa de telecomunicaciones. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52817>
- Ore, H., Olortegui, E., y Ponce, D. (2020). Planeamiento Estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión Bibliográfica. *Revista Multidisciplinaria Pakamuros*, V. 8 N°4, 31-44. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147>
- Pardo-Cueva, M., Armas, R. y Higuerey, A. (2018). El capital intelectual y su influencia en la rentabilidad de las empresas de comunicación ecuatorianas. *Iberian Journal of Information Systems and Technologies*, 16(11), 335-347. <https://www.researchgate.net/publication/330712791>.
- Perfecto- Sosa, A., Mendoza-Zúñiga, M., Lavado-Puente, C. y Oseda-Gago, D. (2021). Gestión del talento humano y rentabilidad en la empresa Kanazawa – Chanchamayo. *Revista Dominio de las Ciencias*, vol. 7, num.3, 343-359.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1922/3920>.

Ramírez, R., Espíndola, C., Ruiz, G. y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento humano: Análisis del Enfoque Estratégico. *Revista Información Tecnológica*, vol.30 no.6,167-175. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>.

Rivera Cabrera, J. (2019). *Estrategia del modelo de gestión del talento humano para optimizar el desempeño de los colaboradores del Banco de la Nación - Agencia Bagua, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47568>.

Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. Ciudad de México: PEARSON. <https://es.scribd.com/document/525701512/ROBBINSAdministracion-Robbins-Coulter-13e>

Salinas-Gamboa, J. G., & Rodríguez-Benítez, R. A. (2021). Gestión humana e innovación en las mypes de calzado en la ciudad de Trujillo, Perú. *Journal of Management & Business Studies*, vol.2 num.2, 1-16. <https://revistas.uautonoma.cl/index.php/jmabs/article/view/679>.

Segura, M. (2019). Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hatrodt Perú S.A.C, 2016-2018. *INNOVA Research Journal*, vol. 4(3), 74-84. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.1022>

Vásquez Trespacios, E. y Aranda Beltrán, C. (2020). Organizaciones justas: ¿es posible construirlas?, *Visión de futuro*, 24(2) <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.005.es>.

Valdés Moreno y Muñoz Piverno (2021). La gestión de la calidad y los recursos humanos en las empresas para la toma de decisiones, *Revista Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica*, Vol. 2. <https://www.eumed.net/uploads/articulos/8444ee19fefb13c8a25b0140c81134ab.pdf>

- Valenzuela, L. y Torres, E. (2017). Does customer value-oriented management influence financial results? A supplier's perspective. *Innovar*, 27(63), 29-41. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n63.60664>.
- Vera-Barbosa, A., Blanco-Ariza, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29(74), 25-44. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>.
- Vera Noriega, J., Valdez Tam, J., Contreras Grijalva, E., y Castillo Velasco, S. (2021). Esfuerzo-recompensa, demanda-control y satisfacción con la vida: un estudio con docentes de educación primaria. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23), e017. <https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.1012>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable Gestión del Talento Humano

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión del Talento Humano	Carbonell et al. (2018), señala que la gestión del talento humano, es el proceso en el cual se desarrolla y conserva al recurso humano de una organización.	Fue medida a través de un cuestionario de 12 ítems que fue adaptado tomando la propuesta de Obeso et al. (2020), el cual fue estructurado en 4 dimensiones, aportados por autor Armado (2010): clima Laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, desempeño y recompensas del personal. Se utilizará la escala tipo Likert para la cuantificación de las respuestas.	Clima Laboral	Motivación Conflicto y cooperación Liderazgo	Ordinal
			Perspectiva de desarrollo profesional	Toma de decisiones Capacitación Especialización	
			Condiciones de trabajo	Herramientas y tecnología Infraestructura Seguridad y salud	
			Desempeño y recompensas del personal	Evaluación de desempeño Bonificaciones Recompensas	

Operacionalización de la variable Rentabilidad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Rentabilidad	Segura (2019), indica que la rentabilidad está basada en el retorno económico de la inversión más un margen de beneficio, que se compensa con el uso del mismo.	Fue medida a través de ratios financieros, clasificados en rentabilidad financiera y económica y calculados a partir de la información de la empresa en estudio. El instrumento a utilizar fue adaptado, tomando como referencia la propuesta de Joaquín (2020).	Rentabilidad Financiera	Rentabilidad Patrimonial (ROE) Rentabilidad sobre los activos (ROA)	Razón
			Rentabilidad Económica	Rentabilidad bruta Rentabilidad neta	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gestión del Talento Humano

El presente cuestionario está realizado con un propósito académico. Se invita a responder con toda la sinceridad y confianza, ya que se respetará su identidad.

Instrucciones: Marque con una "X" dentro del recuadro, considerando la siguiente escala para cada ítem.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Este estudio tiene fines netamente académicos, durante el desarrollo de este cuestionario su identidad será mantenida en absoluta reserva (anonimato). La información recopilada será procesada con confidencialidad y sus resultados serán motivo de análisis sin descuidar aspectos éticos que afecten a usted o a la institución donde se desarrolla la investigación. Tomando en cuenta lo indicado, ¿desearía participar de esta encuesta?

- Si
- No

¿Cuánto tiempo viene laborando en la empresa?

¿Qué cargo tiene en la empresa?

Nro	Ítems	5	4	3	2	1
	Clima laboral					
1	La empresa me motiva a conseguir las metas mensuales.					
2	Se trabaja en equipo para conseguir los objetivos.					
3	El jefe me orienta hacia los objetivos de la organización.					
	Perspectivas de desarrollo profesional					
4	La empresa me permite opinar o dar sugerencias para mejorar el trabajo.					
5	La empresa me capacita de manera constante.					
6	La empresa me da oportunidad de especializarme en mis funciones.					
	Condiciones de trabajo					
7	La empresa tiene la tecnología y herramientas suficientes para realizar su trabajo.					
8	La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus funciones.					
9	Cuenta con sistema de seguridad y salud en el trabajo.					
	Desempeño y Recompensas de Personal					
10	Existe un control de evaluación de desempeño del personal.					
11	Existe bonificaciones o recompensas por una labor del trabajador.					
12	El desempeño y las recompensas son estructurados por la gerencia y por puestos de trabajos.					

Instrumento adaptado, tomando como referencia la propuesta de Obeso et al. (2020), en su investigación: Gestión del talento humano y su efecto en la rentabilidad en una empresa de telecomunicaciones.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52817>

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE GUÍA DE ENTREVISTA PARA LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gestión del talento humano y rentabilidad en una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, 2022”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Definición de la variable: Carbonell et al. (2018), señala que la gestión del talento humano, es el proceso en el cual se desarrolla y conserva al recurso humano de una organización.

Dimensión	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Clima Laboral	Motivación	La empresa me motiva a conseguir las metas mensuales.	1	1	1	1	
	Conflicto y cooperación	Se trabaja en equipo para conseguir los objetivos.	1	1	1	1	
	Liderazgo	El jefe me orienta hacia los objetivos de la organización.	1	1	1	1	
Perspectiva de desarrollo profesional	Toma de decisiones	La empresa me permite opinar o dar sugerencias para mejorar el trabajo.	1	1	1	1	
	Capacitación	La empresa me capacita de manera constante.	1	1	1	1	
	Especialización	La empresa me da oportunidad de especializarme en mis funciones.	1	1	1	1	
Condiciones de Trabajo	Herramientas y tecnología	La empresa tiene la tecnología y herramientas suficientes para realizar su trabajo.	1	1	1	1	
	Infraestructura	La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus funciones.	1	1	1	1	
	Sistema de seguridad y salud en el trabajo	Cuenta con sistema de seguridad y salud en el trabajo.	1	1	1	1	
Desempeño y recompensas del personal	Evaluación de desempeño	Existe un control de evaluación de desempeño del personal.	1	1	1	1	
	Bonificaciones	Existe bonificaciones o recompensas por una labor del trabajador.	1	1	1	1	
	Recompensas	El desempeño y las recompensas son estructurados por la gerencia y por puestos de trabajos.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión del talento humano
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de GTH en la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles.
Nombres y apellidos del experto	José Enrique López Garcia
Documento de identidad	18084313
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	Docente
Número telefónico	948547235
Firma	
Fecha	15/07/2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE GUÍA DE ENTREVISTA PARA LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gestión del talento humano y rentabilidad en una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, 2022”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo


Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Definición de la variable: Carbonell et al. (2018), señala que la gestión del talento humano, es el proceso en el cual se desarrolla y conserva al recurso humano de una organización.

Dimensión	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Clima Laboral	Motivación	La empresa me motiva a conseguir las metas mensuales.	1	1	1	1	
	Conflicto y cooperación	Se trabaja en equipo para conseguir los objetivos.	1	1	1	1	
	Liderazgo	El jefe me orienta hacia los objetivos de la organización.	1	1	1	1	
Perspectiva de desarrollo profesional	Toma de decisiones	La empresa me permite opinar o dar sugerencias para mejorar el trabajo.	1	1	1	1	
	Capacitación	La empresa me capacita de manera constante.	1	1	1	1	
	Especialización	La empresa me da oportunidad de especializarme en mis funciones.	1	1	1	1	
Condiciones de Trabajo	Herramientas y tecnología	La empresa tiene la tecnología y herramientas suficientes para realizar su trabajo.	1	1	1	1	
	Infraestructura	La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus funciones.	1	1	1	1	
	Sistema de seguridad y salud en el trabajo	Cuenta con sistema de seguridad y salud en el trabajo.	1	1	1	1	
Desempeño y recompensas del personal	Evaluación de desempeño	Existe un control de evaluación de desempeño del personal.	1	1	1	1	
	Bonificaciones	Existe bonificaciones o recompensas por una labor del trabajador.	1	1	1	1	
	Recompensas	El desempeño y las recompensas son estructurados por la gerencia y por puestos de trabajos.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión del talento humano
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de GTH en la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles.
Nombres y apellidos del experto	Henry Walter Zavaleta Pesantes
Documento de identidad	17909532
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctorado
Nacionalidad	Peruana
Institución	UPAO
Cargo	Docente
Número telefónico	900695185
Firma	
Fecha	15 /07/2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE GUÍA DE ENTREVISTA PARA LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gestión del talento humano y rentabilidad en una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, 2022”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Definición de la variable: Carbonell et al. (2018), señala que la gestión del talento humano, es el proceso en el cual se desarrolla y conserva al recurso humano de una organización.

Dimensión	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Clima Laboral	Motivación	La empresa me motiva a conseguir las metas mensuales.	1	1	1	1	
	Conflicto y cooperación	Se trabaja en equipo para conseguir los objetivos.	1	1	1	1	
	Liderazgo	El jefe me orienta hacia los objetivos de la organización.	1	1	1	1	
Perspectiva de desarrollo profesional	Toma de decisiones	La empresa me permite opinar o dar sugerencias para mejorar el trabajo.	1	1	1	1	
	Capacitación	La empresa me capacita de manera constante.	1	1	1	1	
	Especialización	La empresa me da oportunidad de especializarme en mis funciones.	1	1	1	1	
Condiciones de Trabajo	Herramientas y tecnología	La empresa tiene la tecnología y herramientas suficientes para realizar su trabajo.	1	1	1	1	
	Infraestructura	La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus funciones.	1	1	1	1	
	Sistema de seguridad y salud en el trabajo	Cuenta con sistema de seguridad y salud en el trabajo.	1	1	1	1	
Desempeño y recompensas del personal	Evaluación de desempeño	Existe un control de evaluación de desempeño del personal.	1	1	1	1	
	Bonificaciones	Existe bonificaciones o recompensas por una labor del trabajador.	1	1	1	1	
	Recompensas	El desempeño y las recompensas son estructurados por la gerencia y por puestos de trabajos.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión del talento humano
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de GTH en la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles.
Nombres y apellidos del experto	Solano Salazar Felipe Marcelo
Documento de identidad	18874816
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	949935179
Firma	 Felipe Marcelo Solano Salazar Contador Público Colegiado MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
Fecha	15 /07/2022

Ficha de registro para rentabilidad

EMPRESA: _____

RUC: _____

DIRECCIÓN: _____

Rentabilidad sobre activos (ROA)	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Utilidad Neta						
Activo Total						

Rentabilidad sobre recursos propios (ROE)	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Utilidad Neta						
Patrimonio						

Rentabilidad bruta	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Utilidad bruta						
Total ingresos						

Rentabilidad neta	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Utilidad neta						
Total ingresos						

Instrumento adaptado, tomando como referencia la propuesta de Joaquín (2020), en su investigación: Planificación financiera y la rentabilidad en una empresa curtidora de la ciudad de Trujillo, período 2015 – 2019.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55410>

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gestión del talento humano y rentabilidad en una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, 2022”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE RENTABILIDAD


Definición de la variable: Segura (2019), indica que la rentabilidad está basada en el retorno económico de la inversión más un margen de beneficio, que se compensa con el uso del mismo.

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rentabilidad Financiera	Rentabilidad Patrimonial (ROE)	Utilidad neta Activo Total	1	1	1	1	
	Rentabilidad sobre los activos (ROA)	Utilidad neta Patrimonio	1	1	1	1	
Rentabilidad Económica	Rentabilidad bruta	Utilidad bruta Total ingresos	1	1	1	1	
	Rentabilidad neta	Utilidad neta Total ingresos	1	1	1	1	

Ficha de registro para la variable Rentabilidad

Elemento	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Indicador 1: Rentabilidad Patrimonial						
Utilidad neta						
Activo Total						
Indicador 2: Rentabilidad sobre los activos						
Utilidad neta						
Patrimonio						
Indicador 3: Rentabilidad bruta						
Utilidad bruta						
Total ingresos						
Indicador 4: Rentabilidad neta						
Utilidad neta						
Total ingresos						

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro de Rentabilidad
Objetivo del instrumento	Analizar la rentabilidad de la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles
Nombres y apellidos del experto	Henry Walter Zavaleta Pesantes
Documento de identidad	17909532
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctorado
Nacionalidad	Peruana
Institución	UPAO
Cargo	Docente
Número telefónico	900695185
Firma	
Fecha	16 /06 /2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gestión del talento humano y rentabilidad en una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, 2022”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE RENTABILIDAD

Definición de la variable: Segura (2019), indica que la rentabilidad está basada en el retorno económico de la inversión más un margen de beneficio, que se compensa con el uso del mismo.

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rentabilidad Financiera	Rentabilidad Patrimonial (ROE)	Utilidad neta Activo Total	1	1	1	1	
	Rentabilidad sobre los activos (ROA)	Utilidad neta Patrimonio	1	1	1	1	
Rentabilidad Económica	Rentabilidad bruta	Utilidad bruta Total ingresos	1	1	1	1	
	Rentabilidad neta	Utilidad neta Total ingresos	1	1	1	1	

Ficha de registro para la variable Rentabilidad

Elemento	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Indicador 1: Rentabilidad Patrimonial						
Utilidad neta						
Activo Total						
Indicador 2: Rentabilidad sobre los activos						
Utilidad neta						
Patrimonio						
Indicador 3: Rentabilidad bruta						
Utilidad bruta						
Total ingresos						
Indicador 4: Rentabilidad neta						
Utilidad neta						
Total ingresos						

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro de Rentabilidad
Objetivo del instrumento	Analizar la rentabilidad de la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles
Nombres y apellidos del experto	José Enrique López Garcia
Documento de identidad	18084313
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	Docente
Número telefónico	948547235
Firma	
Fecha	16 /06 /2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gestión del talento humano y rentabilidad en una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, 2022”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE RENTABILIDAD


Definición de la variable: Segura (2019), indica que la rentabilidad está basada en el retorno económico de la inversión más un margen de beneficio, que se compensa con el uso del mismo.

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rentabilidad Financiera	Rentabilidad Patrimonial (ROE)	Utilidad neta Activo Total	1	1	1	1	
	Rentabilidad sobre los activos (ROA)	Utilidad neta Patrimonio	1	1	1	1	
Rentabilidad Económica	Rentabilidad bruta	Utilidad bruta Total ingresos	1	1	1	1	
	Rentabilidad neta	Utilidad neta Total ingresos	1	1	1	1	

Ficha de registro para la variable Rentabilidad

Elemento	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Indicador 1: Rentabilidad Patrimonial						
Utilidad neta						
Activo Total						
Indicador 2: Rentabilidad sobre los activos						
Utilidad neta						
Patrimonio						
Indicador 3: Rentabilidad bruta						
Utilidad bruta						
Total ingresos						
Indicador 4: Rentabilidad neta						
Utilidad neta						
Total ingresos						

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro de Rentabilidad
Objetivo del instrumento	Analizar la rentabilidad de la empresa comercializadora y distribuidora de combustibles
Nombres y apellidos del experto	Javier Miguel Julca Vázquez
Documento de identidad	19099160
Años de experiencia en el área	17 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Instituto Manuel Gonzales Prada
Cargo	Docente
Número telefónico	949400133
Firma	
Fecha	16/06/2022

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Wilson Adolfo Ramírez Silva, identificado con DN 17934653, en mi calidad de gerente general de la empresa Servicentro Ramírez S.A.C, con R.U.C N° 20275873480, ubicada en la ciudad de Trujillo.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las señoritas Castillo Ruiz Sarita, identificada con DNI N° 77671364 y Vásquez Ascate Xiomara Elisbet, identificada con DNI N° 70849127, de la Carrera profesional de Contabilidad, para que utilicen la siguiente información de la empresa: Estados financieros de los periodos 2017 al 2021 con la finalidad de que puedan desarrollar su () Informe estadístico, (x) Trabajo de Investigación, (x) Tesis para optar el Título Profesional.

- () Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.
(x) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.

SERVICENTRO RAMIREZ SAC


Econ. Wilson Adolfo Ramírez Silva
GERENTE

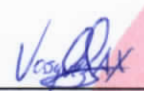
Wilson Adolfo Ramírez Silva

DNI: 17934653

Los estudiantes declaran que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, los estudiantes serán sometidos al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, se asume toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Castillo Ruiz Sarita Noemi

DNI: 77671364


Vásquez Ascate Xiomara Elisbet

DNI: 70849127



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CALVANAPON ALVA FLOR ALICIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y rentabilidad en una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles, 2021", cuyos autores son VASQUEZ ASCATE XIOMARA ELISBET, CASTILLO RUIZ SARITA NOEMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 04 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALVANAPON ALVA FLOR ALICIA DNI: 17995554 ORCID: 0000-0003-2721-2698	Firmado electrónicamente por: CALVANAPONFA el 18-12-2022 21:03:18
SOTO ABANTO SEGUNDO ELOY DNI: 42260515 ORCID: 0000-0003-1004-5520	Firmado electrónicamente por: SSOTOAB el 18-12-2022 11:37:21

Código documento Trilce: TRI - 0472325