



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del talento humano y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión
2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Muñoz Chang, Harold Aaron (ORCID: 0000-0002-0831-6291)

ASESOR:

Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto (ORCID: 0000-0002-3084-8403)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a todas las personas que creyeron en mí y me apoyaron desde el inicio de esta aventura, familia, amigos y docentes.

AGRADECIMIENTO

Gracias a dios por guiarme en todo el camino, a mi familia por apoyarme, a mis amigos por hacer cada momento inolvidable, y a la UCV por abrirme las puertas y permitirme labrar nuevos conocimientos.

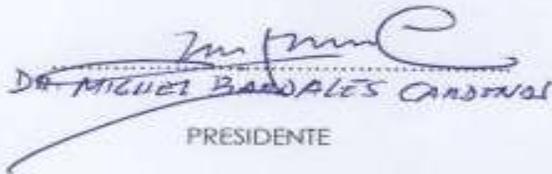
Página de Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Muñoz Chang Harold Aarón** cuyo título es: **Gestión del talento humano y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica - Galera, Lurigancho Chosica 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **18** (número) **DIECIOCHO** (letras).

Lima, Ate 02 de Julio del 2019


MIGUEL BARALES CANDIANI
PRESIDENTE


Mg. Edgardo F. Corante B.
SECRETARIO


Mg. Jorge Alberto Vargas Morino
VOCAL

			
Revisó	Vicerrectorado de Investigación, UCV	Responsable del	Aprobó

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trice serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Harold Aarón Muñoz Chang, con DNI N° 75973421, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

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

Lima, julio del 2019


.....
Harold Aarón Muñoz Chang
75973421

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	2
II. MÉTODO	37
2.1 Tipo y diseño de investigación	38
2.2. Variables, Operacionalización	39
2.3. Población, muestra y muestreo	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Procedimiento	47
2.7. Aspectos Éticos	49
III. RESULTADOS.....	50
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. Referencias.....	80
VIII. ANEXOS	95

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir la relación entre la gestión del talento humano y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019. El Diseño de la investigación fue no Experimental, de corte transversal y correlacional. La población objeto de estudio estuvo conformada por 60 colaboradores de la Subdivisión 2, Chosica – Galera. Se utilizó el total de la población, es decir se trabajó con una muestra censal. El instrumento utilizado fue la guía de entrevista y el cuestionario, el cual obtuvo un alfa de Cronbach de 0.932, lo cual significa una alta confiabilidad estadística, y una validación de contenido del 83% por parte del juicio de expertos, que representa un alto grado de validación.

De forma general, se concluye que existe una relación positiva entre la gestión del talento humano y la productividad; es decir que, ante una correcta y eficiente gestión del talento humano, se incrementa el nivel de productividad de los colaboradores, el coef. es significativo estadíst. al 0.05, además la magnitud del coeficiente es alto (0.698), denotando además una relación positiva considerable, quedando confirmado con la signif. Estadística.

Palabras Claves: Gestión del talento humano, productividad, motivación, componentes de productividad.

ABSTRACT

This research aimed to describe the relationship between the management of human talent and productivity In the Central Andino S.A. Railway, Subdivision 2, Chosica – Galera, 2019. The design of the research was non-experimental cross-cutting and correlational cross-cutting. The population under study was made up of 60 collaborators from Subdivision 2, Chosica – Galera. The total population was used, i.e. a censal sample was worked on. The instrument used was the interview guide and the questionnaire, which obtained an alpha of Cronbach of 0.932, which means high statistical reliability, and 83% content validation by expert judgement, which represents a high degree of validation.

In general, it is concluded that there is a positive relationship between the management of human talent and productivity; that is, in the face of a correct and efficient management of human talent, the level of productivity of employees is increased, coef. is significant. 0.05, in addition the magnitude of the coefficient is high (0.698), also denoting a considerable positive ratio, being confirmed with the signif. Statistics.

Key Words: Management of human talent, productivity, motivation and productivity components.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En el contexto mundial actual aún existen brechas acerca de los niveles de productividad entre los países industrializados y las demás regiones, la OIT (Oficina internacional de trabajo) (2007), indica que Estados Unidos lleva una amplia ventaja sobre los demás países, ya que el valor agregado por persona es de 63.885 dólares, le sigue Irlanda con 55.896 dólares, Luxemburgo con 55.641 dólares, Bélgica con 55,235 dólares y Francia con 54,609 dólares. En medio oriente, América Latina y el Caribe el valor empleado por persona es casi tres veces menor al de los Países Industriales.

PriceWaterhouseCoopers (2005) desarrollo un estudio, donde se pudo identificar que en Europa los tres desafíos más exigentes respecto a la gestión del talento humano, inician con gestión del cambio (48%), desarrollo de liderazgo (35%) y medición de efectividad de RRHH (27%), como se puede apreciar, muchas de las organizaciones se encuentran ya cimentadas en una zona de confort, la cual no les permite siquiera ver otras posibilidades de éxito por temor al cambio. Los colaboradores están conformes con realizar su labor monótona del día a día y no salir de esos parámetros a buscar una nueva oportunidad de éxito. En un siglo donde lo único seguro es el cambio y los milenials, lideran el mercado. Quedarse estancados, no es una opción. Asimismo, es necesario que este equipo de personas que buscan nuevas tendencias para mejorar, pueda ejercer un liderazgo positivo sobre aquellas dubitativas que aún no terminan de convencerse del todo, finalmente, todo lo que se puede medir se puede mejorar, por ello es necesario conocer de qué forma la gestión del talento humano sería capaz de mejorar los resultados.

Según el diario Gestión (2018): En el contexto actual peruano, existen dos grandes tendencias respecto a la gestión del talento humano y su influencia en la productividad. Mientras que un grupo de empresas grandes y medianas (transnacionales en su mayoría), desarrollan un plan y estrategias para poder brindarle las herramientas, el ambiente y el reconocimiento necesario a sus equipos de trabajo y así lograr que mejoren su desempeño. Otro conformado por pymes y negocios informales, simplemente cuentan con una persona que supervisa y realiza la planilla y pagos de colaboradores. Como se puede apreciar, solo un grupo ha logrado entender la importancia del talento humano para el éxito organizacional.

Si relacionamos la productividad y la gestión de los colaboradores, podemos tomar como ejemplo al ferrocarril, el cual fue una invención que generó un gran aporte a la economía en el siglo XIX, permitió a los países poder trasladar de forma rápida e interconectada los cargamentos. De esa forma se incrementó el comercio y se redujo los costos de producción.

En Latinoamérica la mejor capacidad instalada la tiene Brasil. Mientras que en Europa quien lidera es Francia. Sin embargo, este medio de transporte requiere de un alto nivel de Inversión y mantenimiento es por ello que financieramente deja de ser tan atractivo.

Lampadia, (2014): En lo que respecta al ámbito nacional, el desarrollo ferroviario peruano, no se dio mediante un proceso de gestión organizado, sino más bien debido a una fuerte demanda en la época del boom del guano, se empezaron a construir vías férreas de forma deliberada lo que generó una crisis y un gran endeudamiento. En un inicio perteneció a una empresa extranjera, luego se nacionalizó y el estado se encargó de dirigirlo (ENAFER) y finalmente la concesión fue cedida al FCCA el cual actualmente dirige las operaciones de esta empresa. Poco a poco la productividad perdida se fue recuperando, llegando así a trasladar una cantidad de concentrado de minerales y dándole un mayor énfasis a los colaboradores, los principales motores de la compañía.

El FCCA, “Ferrocarril Central Andino S.A” tiene actividad principal el traslado de concentrados, ácidos y minerales en sus vías férreas. Pero al centrarnos en un solo tramo, el más comercial, que vendría a ser la subdivisión 2 (Chosica – Oroya), encontramos ciertos aspectos que no permiten desarrollar un mayor nivel de productividad: Infraestructura, Maquinaria y Personal. Centrémonos en este último ítem, principalmente el problema radica en la rotación del personal, ya que muchos de los recién ingresados a pesar de que al inicio manifestaron su compromiso con la empresa y que se adaptarían al estilo de trabajo, en el momento de la práctica el resultado fue otro. Al no contar con la cantidad necesaria de colaboradores, muchos de ellos deben laborar horas extras y obviamente el rendimiento físico y mental no es el mismo, el cansancio pasa factura y la productividad disminuye. Aunándole a este inconveniente podemos mencionar la falta de motivación, identificación con la empresa, clima laboral, cultura organizacional, práctica de valores y comunicación entre sus miembros de equipo y con sus superiores.

Trabajos Previos

A nivel internacional

Álava (2016). De la universidad de Guayaquil, de la facultad de ciencias administrativas, en su tesis titulada *“Diseño de un modelo de gestión estratégica de talento humano para el comercial créditos “J&M” de la ciudad de milagro”*. Cuyo objetivo central fue Desarrollar una alternativa viable para mejorar el desempeño laboral del Comercial Créditos “J&M” de la ciudad de Milagro, Mediante la planificación estratégica. El nivel es correlacional, de diseño no experimental. La población se encuentra delimitada por los empleados de las áreas de venta, bodega y la parte gerencial del comercial, la muestra fue de 22 colaboradores, se utilizó la encuesta descriptiva y entrevista semiestructurada. La conclusión final fue Con el estudio realizado se pudo determinar que la Empresa Comercial J&M no posee un Organigrama Estructural y Funcional, situación que conlleva a no tener bien definidas las funciones y cada uno de sus procedimientos, de tal manera que el desempeño laboral de sus colaboradores se ve afectado en forma negativa en gran medida.

Agurto & Chico (2015). De la Universidad de Guayaquil, de la facultad de ciencias administrativas, en su tesis de grado titulada *“Propuesta de un sistema de gestión de talento humano para mejorar el desempeño y productividad laboral en la empresa GerenConta S.A”* cuyo objetivo central fue lograr la optimización del desempeño y productividad de los colaboradores de GerenConta S.A., mediante un sistema de gestión de talento humano. La investigación fue exploratoria, descriptiva. Para recolectar la información se usó la técnica de la encuesta, donde se aplicó un cuestionario al total de colaboradores. La conclusión central fue que la propuesta de un sistema de gestión de talento humano repercutirá en grandes beneficios que aporten al desarrollo organizacional de la empresa, así como a cada uno de quienes conforman la familia de GerenConta S.A.

Llano & Rivera (2015). De la universidad técnica de Cotopaxi, de la unidad académica de ciencias administrativa y humanísticas. En su tesis titulada *“Sistema de gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la florícola Agrogana s.a. de la parroquia Joseguango bajo provincia de Cotopaxi en el período 2014 – 2015”* cuyo objetivo central fue Diseñar un Sistema de Gestión del Talento Humano para mejorar la eficiencia de los colaboradores de la Florícola AGROGANA S.A. se desarrolló mediante una investigación cuntitativa, descriptiva, las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista y

la encuesta mediante un cuestionario y ficha de observación. Se utilizó el total de colaboradores para la aplicación de la investigación, 120 colaboradores. La conclusión principal que se obtuvo fue que en el plan de gestión de personas se generaron programas de capacitación para los colaboradores de la Florícola AGROGANA S.A. teniendo en cuenta que los colaboradores no están realizando una correcta labor.

Caicedo (2015). De la universidad técnica de Babahoyo en su tesis de grado titulada “*Modelo de Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo*” cuyo objetivo central fue plantear un plan de gestión del personal para que se pueda medir el desempeño de los colaboradores en el Centro Comercial El Paseo Shopping Babahoyo. Es una investigación cuantitativa, que tuvo como población y muestra a 49 colaboradores, a los cuales se les aplicó las técnicas de la encuesta y la entrevista, mediante un cuestionario y se obtuvo como conclusión central que el área de recursos humanos mediante su gestión mejora el desempeño de los empleados y que es de vital importancia la constante evaluación y mejora de las actividades que realizan.

Vergara (2012). De la universidad nacional de Colombia de la facultad de ingeniería y arquitectura, realizó la investigación titulada “*Impacto de la gestión humana en la estrategia de operaciones Resultados en la industria manufacturera caldense*” Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de: Magíster en Ingeniería – Ingeniería Industrial. Planteo como objetivo central indicar el impacto y la relación existente entre la gestión del talento humano y los procesos de las empresas manufactureras del Departamento de Caldas. La presente investigación es de tipo explicativo y descriptivo ya que se reseñan las principales características de la investigación y se quiere comprobar la relación entre las variables. Así mismo se considera de carácter transversal, puesto que la información es recolectada en un momento del tiempo. Para el enfoque cuantitativo, que permitió realizar análisis estadísticos sobre variables de interés a nivel interno en las empresas, se diseñaron dos (2) encuestas. Para el enfoque cualitativo, se diseñó una guía de entrevista semiestructurada. Con una muestra de 29 empresas. Se usó el coeficiente alfa de Cronbach, donde gestión humana tuvo de coeficiente 0,860 y producción / operaciones obtuvo 0,943. Se obtuvieron la siguiente conclusión principal: Mediante un análisis literario, se puede deducir que la gestión del talento humano es esencial para el desarrollo de las estrategias y la mejora del desempeño de los colaboradores. En las empresas manufactureras de

Caldas se halló una prueba de que la gestión del talento humano influye en el desempeño y las estrategias operacionales.

A nivel nacional

Pinedo & Quispe (2017) de la Universidad San Ignacio de Loyola, de la carrera de administración, en su tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Titulada “*La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.*” cuyo objetivo central fue Encontrar si existe una influencia entre la Gestión del Talento Humano y la motivación del personal administrativo de la empresa Petrex S.A. El tipo de investigación que se desarrolló en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, mediante un diseño no experimental, contando con una población de 212 colaboradores y calculando una muestra de 137, donde se aplicó un cuestionario, cuyos resultados fueron medidos gracias a las pruebas de independencia chi –cuadrado. Al analizar las conclusiones, una de las específicas la cual relaciona la motivación y la productividad se obtuvo que la fiabilidad de Chi cuadrado es alta al reportar el 0.88 u 88% muy cercano a 100% en tanto la correlación Spearman es de 0.387; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe influencia entre la motivación y la productividad en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A. La conclusión final que se obtuvo fue que los colaboradores consideran que los procesos de reclutamiento y selección que desarrolla la empresa son adecuados y satisfacen las necesidades de personal requeridos.

Carbajal (2017). De la universidad Cesar Vallejo, en su tesis para optar el grado académico de magister en servicios de salud titulada “*Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2016*”. Cuyo objetivo central fue encontrar la relación existente entre gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de obstetricia y enfermería de una red de salud del sur, 2016. Se desarrolló mediante un diseño descriptivo, no experimental – transversal –correlacional. Con una población de 275 profesionales del cual se sacó una muestra de 200 licenciadas, se aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento, el cuestionario, para el análisis de datos se usó la correlación de Pearson. La conclusión principal que se obtuvo fue que existe una relación

directa y significativa entre la gestión del talento humano y la productividad laboral de las áreas de enfermería y obstetricia de una Red de Salud del Sur. La confiabilidad de la investigación es de 95% según el alfa de Cronbach, entre la gestión del talento humano y la productividad laboral si existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.497 de acuerdo con la rho de Spearman.

Valentín (2017). De la universidad Inca Garcilaso de la Vega, de la facultad de ciencias administrativas y ciencias económicas, en su tesis titulada “*Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016.*” Cuyo objetivo central fue Definir la influencia del desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Se desarrolló mediante un tipo causal, explicativo, con un diseño no experimental, transversal. La población censal estuvo conformada por el personal profesional de los establecimientos de la red de salud, se tomó como muestra a 161 de estos, se aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario. Una de las hipótesis específicas buscaba relacionar la capacitación y la productividad, el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, arrojó 0,916. Se rechaza H_0 , es decir existe relación entre la capacitación con la productividad del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. La prueba Chi cuadrado de Pearson concluye que existe relación o influencia entre ambas variables, ya que el valor de significación observada ($p = 0.000$) es inferior al nivel de significación teórica ($\alpha = 0.05$).

Asencio & Armas (2016), de la Universidad privada Antenor Orrego, de la facultad de ciencias económicas, en su tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, titulada “*Gestión del talento humano y la productividad de los colaboradores de la empresa Cartavio S.A.A. provincia de Ascope – 2015*”. Cuyo objetivo central fue encontrar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los colaboradores de la Empresa Cartavio S.A.A, Provincia de Ascope - 2015. La presente investigación es descriptivo correlacional, La población objeto de estudio estuvo conformada por 300 colaboradores de área de fábrica, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple obteniendo una muestra de 101 colaboradores. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Una de las hipótesis específicas buscaba relaciona la seguridad e higiene con la productividad, gracias a la prueba Chi cuadrado, cuyo valor p es 0,000, redondeado a tres

decimales. dado que la significación es $<0,05$ se evidencia que la relación entre la seguridad e higiene y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio es directa.

Mamani, R (2018). De la Universidad Cesar Vallejo, de la facultad de ciencias empresariales, en su tesis titulada: “Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Salud –Antabamba – Apurímac – 2018”. cuyo objetivo central fue determinar qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Antabamba, Apurímac, 2018. Se desarrolló mediante la metodología de investigación correlacional, descriptiva, no experimental, transversal. Asimismo, la población de 130 colaboradores y muestra de 101, se utilizó la técnica de la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario. Una de las hipótesis específicas busca establecer la relación entre el clima laboral y la productividad de la empresa, existe una relación media entre ambas variables con un Rho de Spearman de 0,460.

Teorías relacionadas al tema

Gestión del talento Humano

Toda empresa necesita de personas para poder llevar a cabo sus actividades, con el pasar de los años, los colaboradores han sido tomados más en cuenta, ya que se entendió que son ellos en realidad el motor de las organizaciones. Fue un cambio drástico, ya que el enfoque antiguo ponía como prioridad la rentabilidad y las ganancias, sobre todo, pero se logró entender que para lograr estos resultados tenían que reforzar al componente principal que generaba esta situación favorable, por ello al ser el recurso más importante, se debe llevar a cabo una gestión eficiente desde el inicio cuando se selecciona el perfil de la persona requerida para el empleo, hasta el final donde una vez ya parte de la empresa, se debe capacitar y motivar al colaborador para que así se logre sacar el máximo provecho a sus habilidades y conocimientos.

Esta inversión se debe proteger, como cuando se invierte en cualquier activo físico como maquinaria o inmuebles, y se busca darle el mayor cuidado posible para que perdure en el tiempo, de igual forma con el talento humano, su mismo nombre lo dice “talento”, son habilidades que se encuentran o poseen un grupo especial de personas, por ello es que las empresas deben buscar retener a sus mejores talentos para que estos a su vez lideren y sirvan como guía para los nuevos trabajadores que se irán incorporando.

Otro punto importante que hace tan fundamental que se lleva a cabo una correcta gestión del talento humano en las organizaciones, es que permite encontrar y contar con las personas adecuadas para los puestos de trabajo requeridos.

La gestión del talento humano se concibe como la interrelación de esfuerzos, estrategias y procedimientos para así poder lograr aumentar la productividad del área laboral. (Sharul, Ab, Nur & Zurina, 2018, p. 1178).

Es importante que exista una sinergia de talentos en la empresa, es decir no basta con contar con grandes y potenciales individualidades, se requiere que estas puedan trabajar en conjunto y a su vez, estar dispuestos a compartir su conocimiento. Es por ello que se deben definir, planificar, organizar y controlar de forma eficiente las estrategias correctas y los procedimientos necesarios para lograr este objetivo. Parte de la última etapa que se refiere al control también implica la evaluación de resultados, si realmente las medidas tomadas han sido las correctas, la productividad en las áreas implicadas aumentara.

La gestión del talento humano es un proceso estratégico que busca alcanzar el más alto nivel de valor para la empresa, mediante un grupo de actividades que requiere de todo el conocimiento y esfuerzo de los colaboradores, para así poder cumplir los objetivos organizacionales y ser competitivos en el mercado. (Prieto, 2013).

Como todo proceso requiere de paciencia, compromiso, entrega y voluntad de cada participante, tanto del área operativa, estratégica o táctica. Es por ello que se debe de lograr concientizar a todos que las estrategias o procedimientos que se aplican son por un bien mayor, aunque al inicio el cambio pueda parecer abrupto o innecesario, si la organización realmente se quiere diferenciar de las demás que están presentes en su mismo rubro, una gran forma de hacerlo es mediante la gestión del talento humano que se aplica.

La gestión del talento humano es de vital importancia para poder llevar a cabo las tareas y obligaciones de cada organización, permite tener un panorama más claro respecto a que decisiones tomar frente a un conflicto o situación determinado (Ming – Chang, Didik & Siti, 2016, p. 148).

Toda empresa u organización, por más grande o pequeña que sea tiene temporadas altas y bajas, esto se debe a diversos factores tanto externos como internos, pero lo importante es poder reconocer el problema a tiempo y tomar las medidas necesarias para así solucionarlos. Una herramienta vital para poder lograr esto es la correcta gestión del talento humano, esto

se debe a que se necesita que el personal se encuentre enfocado y motivado para poder atravesar y sobre todo superar los momentos de adversidad que se suscitan, una vez ya solucionada la situación, entonces el panorama es más claro, se puede hacer un análisis detallado y así tomar las decisiones adecuadas para que no vuelva a suceder o estar preparados ante una próxima contingencia.

Es un proceso que busca incorporar al personal, de tal forma que se aproveche al máximo el talento de cada uno, para así poder lograr las metas de la empresa, teniendo siempre en cuenta el proceso administrativo y otros aspectos como el compromiso, la identificación organizacional, la cultura y el clima organizacional (Majad, 2016).

Para poder llevar a cabo una correcta gestión del personal, es necesario planificar, organizar, dirigir y controlar, todas las actividades que ellos realizan, de tal forma que cualquier restricción o dificultad que se presente, se pueda resolver para evitar que afecte su desempeño, asimismo se busca que el trabajador este siempre motivado y comprometido con la empresa. Al hablar del talento humano, hay elementos imprescindibles que se relacionan como la cultura organizacional que se refiera a la idiosincrasia, la forma de pensar y actuar que destaca e identifica a cada empresa. También encontramos el clima organizacional, que hace referencia al ambiente de trabajo en el cual el colaborador se desempeña. Todos estos factores son necesarios para que pueda llevarse a cabo una correcta gestión del talento humano.

Es importante para lograr mejores resultados, difundir las normas de convivencia, respeto, autoridad y responsabilidad en las empresas. (Bhattacharyya, 2017, p. 6)

Dentro de las muchas ventajas y beneficios que brinda la adecuada gestión del talento humano, encontramos que además de cumplir los objetivos y metas trazadas, permite llegar de forma rápida y eficiente los valores, ideas, lineamientos, y otros aspectos particulares de cada empresa,

La gestión del talento humano, visualiza a los colaboradores como seres talentosos, con conocimiento y habilidades útiles para los fines de la empresa, son ellos el motor de la organización que permiten realizar todas las actividades correspondientes y a su vez estos van desarrollándose de forma personal y profesional (Martínez, 2013).

A los colaboradores ya no se les ve de forma despectiva o solo como un recurso más para la empresa, actualmente se les valora y reconoce como lo que son, TALENTOS, de gran

importancia para el funcionamiento y logro de objetivos de cada organización. Asimismo, mientras ellos van contribuyendo con su labor a la empresa, además de recibir una remuneración económica por su trabajo realizado, también van adquiriendo nuevos conocimientos y habilidades, lo cual les permite poder desarrollarse en el ámbito personal y profesional, es por ello que muchos una vez que ya aprendieron todo lo que pudieron del lugar en donde trabajan, deciden aumentar su conocimiento y buscar nuevos retos que le permitirán desarrollar a la vez nuevas habilidades.

Uno de los grandes beneficios que brinda una correcta gestión del talento humano, es una adecuada integración de los elementos organizacionales y por ende un gran rendimiento al desarrollar las estrategias planteadas para mejora de la empresa. (Fajčíková, Urbancová & Kučírková, 2018, p. 9).

Cada persona posee habilidades y destrezas distintas, es por ello que se requiere desarrollar una eficiente gestión del talento humano, para aprovechar al máximo sus capacidades, lograr una sinergia y trabajo coordinado entre ellos. De lograrse esta situación, todas las áreas de la empresa trabajaran en conjunto para poder lograr alcanzar un objetivo común, que es el éxito organizacional.

Motivación

La motivación es aquella fuerza intrínseca que impulsa a las personas a esforzarse más y más hasta conseguir lo anhelado, es una sensación generada por estímulos externos o internos que generan que alguien se sienta con la suficiente fuerza para lograrlo todo. En las empresas si un trabajador no está motivado, no rendirá de correctamente y solo se dedicará a vivir el día a día y más que a trabajar, a soportar un día más de trabajo.

Para poder lograr motivar a un trabajador, se requiere de una variada gama de estrategias, ya que no todos tienen las mismas necesidades o preferencias, mientras que a un colaborador le interesa más una remuneración económica, a otro le puede motivar más un reconocimiento público. Es trabajo del área de recursos humanos conocer de qué forma puede motivarlos a todos de forma masiva, y cumplir con sus interés y expectativas. Es por ello que se debe desarrollar un programa de incentivos donde se premiara el esfuerzo de los que realmente han logrado destacar.

La motivación laboral tiene como uno de sus más grandes beneficios el compromiso que genera en los colaboradores, sin embargo, no siempre se desarrollan en la magnitud deseada. Ya que cada persona tiene diferentes intereses.

Los factores que influyen en la motivación son:

El puesto de trabajo: ya que, si el trabajador se siente cómodo y con la certeza de que adquirirá nuevos conocimientos para poder desarrollarse tanto profesional como personalmente, estará motivado.

Autonomía y participación: delegar las funciones y dejar hacer lo que los colaboradores dominan, es una gran motivación. Al contar con la cantidad necesaria de responsabilidades, sentirán que están contribuyendo al logro del éxito de la organización.

Ambiente de trabajo: El clima laboral y la relación para con sus compañeros y superiores es vital para poder laborar de forma eficiente y productiva, también permite que los trabajadores pongan en práctica los valores organizacionales.

Condiciones laborales: la remuneración, y todos los acuerdos que estén suscritos en el contrato laboral, como el tiempo de cada jornada, la flexibilidad de horarios, y los incentivos o comisiones en base al logro de objetivos.

Para motivar es necesario utilizar, incentivos que generen deseo de los colaboradores para obtenerlos. Un trabajador se encuentra completamente motivado al recibir un estímulo, esto genera que rinda su máximo esfuerzo para alcanzarlo. Una vez que haya logrado cumplir el objetivo, tendrá la sensación de satisfacción. (Peña, 2015).

Cuando generas el estímulo correcto, el colaborador se sentirá motivado e incentivado para alcanzarlo, se desarrollará una competencia interna (la cual se debe supervisar para que no presente dificultades o situaciones conflictivas) y todos querrán alcanzar el premio anhelado. Además del premio recibido, está el sentimiento de logro, de satisfacción de que todo el esfuerzo realizado valió la pena.

La motivación laboral es todo un proceso que requiere de esfuerzos tanto internos como externos de la organización y se relaciona con el accionar de los colaboradores. (Kocman & Weber, 2018)

Un trabajador se siente satisfecho cuando logra cumplir de la mejor forma sus labores, sin embargo, si además de ello, recibe una retribución adicional por lograr ese objetivo, la próxima vez que inicie su jornada, rendirá de forma más eficiente porque sabe que al final puede obtener un beneficio mucho mayor.

La motivación puede ser tanto interna como externa, una motivación interna se refiere más a la parte anímica, las sensaciones y sentimientos de satisfacción, superación y logro del mismo trabajador. Mientras que una externa, son las cosas materiales que se puede otorgar por el buen desempeño. De igual forma la motivación puede venir directamente de la empresa o desde otros puntos, como la familia, pareja o amistad. Muchos de los colaboradores buscan realizar una gran labor para poder mantenerse en su puesto de trabajo y así ser el sustento de sus familias, otros para poder tener los recursos necesarios para poder disfrutar de una vida cómoda y placentera. Sea cual sea el motivo, es un impulso motivador que generara que el colaborador rinda al máximo.

Un adecuado Sistema de motivación laboral, genera un mayor rendimiento económico y a su vez, es un soporte psicológico para que los trabajadores logren altos niveles de productividad. (Glaz, Glaz, Rusetskaya & Zhuravleva, 2017, p. 245).

Invertir en motivar a los trabajadores es una gran decisión acertada, ya que la retribución será con creces, porque al tener colaboradores motivados rindiendo a su máxima capacidad, se lograr cumplir con los objetivos en el menor tiempo.

Muchas veces al hablar de motivación, solo se centran o se menciona la parte de recompensas y reconocimientos, pero motivar también consiste en identificar las falencias o problemas que no permiten que el trabajador puede rendir eficientemente y ayudarlos a solucionarlos. Un gran ejemplo son las empresas, que les dan tiempo y condiciones de ocio a sus trabajadores, o aquellas que realizan ejercicios anti- estrés antes de que inicie la jornada. Unas con mayores recursos, realizan jornadas de convivencia e integración para así motivar a sus colaboradores.

La motivación es la capacidad para entregar esfuerzo, tiempo, dedicación y recursos para alcanzar una meta u objetivo, cuyo beneficio compensara todo lo invertido y brindara una satisfacción ya sea consciente o inconsciente. (Perret, 2016).

Los colaboradores también buscan realizar una gran labor ya que la empresa no solo se preocupa por ellos al momento de que deben trasladarse a una nueva zona, y esta cubre

su hospedaje, alimentación u otros gastos. También realizan talleres de verano para sus familiares, es por ello que, de forma consciente o inconsciente, tratan de permanecer en la empresa para que tanto ellos como, los suyos, no pierdan estos beneficios.

Al motivar a los colaboradores, se está logrando incrementar sus habilidades y competencias, lo que genera un mayor rendimiento y de esa forma las empresas al cumplir sus objetivos se logran posicionar de mejor forma en el mercado (Ranasinghe, 2018, p. 118)

Toda empresa busca lograr posicionarse en la mente del consumidor como su primera opción de compra, y en el mercado como una empresa reconocida. Para poder lograr ello es necesario que destaque mediante la efectividad de sus resultados. Sin embargo, muchas empresas a lo largo de los años han logrado destacarse por el nivel de felicidad laboral que poseen, incluso existen rankings respecto a los mejores lugares para trabajar, coincidentemente quienes lideran esta lista, son de las empresas más exitosas, como por ejemplo el gigante tecnológico corporativo google.

La motivación es lo que genera a la persona a llevar a cabo, determinadas acciones o a reaccionar con una actitud ante una situación específica. Es aquella fuerza que incentiva al colaborador a lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades mediante su ardua labor. En paralelo las organizaciones buscan generar estos estímulos en el personal para que rindan al máximo y se muestren comprometidos con su labor, adentrándose más y más en sus actividades, lo cual repercute en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (García, 2012)

Para lograr que un trabajador se encuentre motivado es necesario analizar su comportamiento, ver su labor día a día y saber cómo recompensarlos, las metas que se tracen no pueden ser tan fáciles de alcanzar, deben significar un reto, una situación de superación, para que aquellos que logren culminarla con éxito, entonces sepan todo lo que costo, el tiempo, el esfuerzo, el conocimiento aplicado, el desgaste realizado. Finalmente será esa sensación de victoria la que mantendrá motivado al trabajador.

Un empleado motivado es aquel que se encuentra interesado y comprometido con los objetivos de la empresa, por ello es que brinda siempre su máximo esfuerzo. (Chicu, Bernaz & Malcoci, 2018, p. 162)

En síntesis, invertir en los recursos y esfuerzos necesarios para motivar a los colaboradores es necesario para poder sacar todo su potencial y cumplir las metas organizacionales tanto a corto como a largo plazo.

Dentro de los tipos de motivación que destacan en rubro organizacional existen 3:

Extrínseca: Es de las menos recomendadas, ya que los trabajadores pueden confundirlo como una obligación y depender o condicionar su trabajo para obtener la recompensa, para momentos cruciales puede ser un gran salvavidas. Por ejemplo, tenemos el incremento de sueldo, presentes por un buen trabajo y días libres pagados.

Intrínseca: El beneficio o la esencia se centra en la realización del individuo, su superación personal. El colaborador disfruta de su trabajo y lo hace motivado, no lo siente como una obligación.

Trascendente: Busca que los colaboradores se sientan motivados en conjunto, fortalece los valores organizacionales e interiorizan la misión y visión de la empresa.

Identificación organizacional

Cuando un trabajador se siente parte de la organización, se siente comprometido y parte de ella, busca hacer de todo para que esta cumpla sus metas y objetivos, ya que quiere que tanto el mismo como la compañía se encuentren en la mejor situación posible, este sentido de identidad es algo que pocos logran desarrollar ya que siempre está la persona como prioridad.

Para poder llegar a sentir este sentido de pertenencia, muchas veces tienen que pasar varios años o incluso algunos nunca llegan a sentirlo. Se dice que ahora los millenials, la nueva generación, rotan de trabajo constantemente ya que buscan adquirir nuevos conocimientos y experiencias. Por ende, ahora es muy difícil que un colaborador considere a su trabajo como un segundo hogar, tendría que suceder un acontecimiento bastante significativo para que así sea, como por ejemplo un apoyo familiar o ante alguna enfermedad.

El sentido de identidad para con la empresa y sus planes, es lo que permite el incremento del rendimiento de los colaboradores y una mejora en sus conductas, mientras más aumente el grado de identificación, otros aspectos como la motivación,

la comunicación y la satisfacción, se verán favorecidos. Asimismo, genera un vínculo de confianza entre la empresa y el trabajador, generando un lazo de compromiso mayor por ambos lados. (Reyes, 2014).

Un trabajador identificado con la empresa, alinea sus objetivos y los de la organización en un mismo plano. Desarrollar este sentido de pertenencia es una labor bastante importante y compleja, ya que cada persona tiene prioridades distintas, algunas sentirán más apego si se les retribuye económicamente, otras van por un tema más emocional y un agradecimiento o reconocimiento público de su esfuerzo es lo que más los compromete.

La identificación organizacional está compuesta por cuatro importantes componentes. Primero, se le considera como una apreciación que tiene la persona en relación al grupo. Segundo, esta persona puede vivir malas y buenas experiencias en el grupo. Tercero, implica la identificación con los valores de la organización, y cuarto, el individuo describe su sentido de pertenencia hacia la empresa. (Muelas & et. Al. 2014).

El primer componente se refiere a el grado de interacción y apega que tiene un trabajador para con sus similares, es decir cómo se relaciona, que tan buena es la convivencia con sus compañeros de trabajo.

El segundo componente hace referencia a las diversas situaciones y experiencias que acontecen en el entorno de trabajo, tanto malas como buenas vivencias que ayudan a reforzar el lazo, en el caso de las malas experiencias, cuando estas se logran solucionar genera un lazo más fuerte. En el caso de las agradables vivencias, ayudan a generar un ambiente más agradable y amical.

El tercer componente se enfoca en los valores de la empresa y como es que estos influyen en el accionar de todos los colaboradores, asimismo si estos valores están en sincronía con los propios valores individuales del mismo trabajador.

El cuarto componente, se centra en el sentido de pertenencia del trabajador para con la empresa, ese sentimiento intrínseco de que el trabajo es como su segundo hogar.

Comunicación Interna

Las personas somos seres sociables, que siempre estamos en constante interrelación y comunicación con las personas que nos rodean. Con mucha más razón en el trabajo donde convivimos diariamente en las jornadas de labor con nuestros compañeros, es donde se lleva a cabo la comunicación interna, entre todos los niveles de la empresa.

Para poder desarrollar la comunicación interna existen diversos medios sin embargo los más recomendados son:

Manuales corporativos: donde se indica las obligaciones, descripciones y restricciones de cada puesto de trabajo.

Convenciones: Reuniones periódicas que se dan para poder brindar toda la información pertinente y actualizada en base a las nuevas tendencias del mercado.

Revista de la empresa: Notifica a los colaboradores acerca de todos los acontecimientos que suceden en la organización.

Redes tecnológicas: En una sociedad tan globalizada, la mejor forma de comunicación es mediante los medios tecnológicos, grupos de wsp, videoconferencias, boletines informativos, correos, entre otros.

La comunicación interna se da en todas las empresas ya sea de forma planificada o espontanea. Son un grupo de patrones que influyen la relación existente entre los miembros de una organización, la cual funciona gracias a la comunicación. Por ende, los procesos de comunicación son de vital importancia para mantener a la empresa interconectada. Sin embargo, se debe llevar a cabo una gestión y planeamiento para que pueda alcanzar a todos los niveles de la organización. (Umaña, 2015)

Muchas veces la comunicación entre los colaboradores de una organización surge en base a una situación o acontecimiento en común, de esa forma se rompe el hielo y se va afianzando la confianza. Sin embargo, también las charlas se planean cuando se trata de algún tipo de seminario interno o capacitación programada. La importancia de esta dimensión radica en que para poder lograr los objetivos y metas que la empresa se ha trazado es necesario que todos los individuos estén comunicados para poder transmitir la información correspondiente y así desarrollar sus labores. Es por ello que

se debe gestionar de forma correcta los canales de comunicación que se emplearan para poder difundir de forma correcta el mensaje planteado.

La comunicación interna es una herramienta gerencial que permite lograr todos los objetivos de la organización. Asimismo, es esencial para poder desarrollar nuevas habilidades, requeridas para el desarrollo de los colaboradores y genera un vínculo entre todos los miembros de la empresa (Bermúdez, 2016)

Es necesario una comunicación constante entre todos para poder solucionar cualquier inconveniente que se presente, por ello todas las moviidades cuentan con un radio donde se van mandando reportes de las actividades que se van dando, de no ser así, no habría una correcta comunicación entre todos y no se podría coordinar la entrega de los pedidos solicitados.

Programa de incentivos

Cada empresa tiene una forma de pensar y actuar distinta, este factor diferenciador es muchas veces un determinante para lograr el éxito deseado. El programa de incentivos o recompensas al personal, aunque parezca un tema de escasa importancia, muchas veces es un elemento que ubica a las empresas en el “mejor lugar para trabajar”.

Los programas de incentivos tienen como propósito brindar reconocimiento a los colaboradores que han realizado una labor destacable, generando así una cultura en base a la calidad y productividad mediante un esquema de mayor compromiso con los ideales de la empresa. (INVIMA, 2017).

Como se mencionó, a aquellos colaboradores que destacan en su labor se les brinda un reconocimiento, muchos de ellos no solo esperan una remuneración económica extra, en muchos de los casos, un agradecimiento de sus superiores es lo que brinda una gran satisfacción y compromiso en los colaboradores.

El programa de incentivos se diseña a base de remuneraciones adicionales al sueldo establecido. SI un trabajador cumple con los requisitos de este plan, recibe una recompensa pactada. Su principal función es lograr motivar a los colaboradores a que aumenten su desempeño y lograr una saludable competencia que genere mejores

resultados para la empresa. Los encargados de establecer los parámetros del plan de incentivos, es el área de RRHH de las empresas. (Romero, 2016)

Una recompensa a una gran labor motiva a cualquier colaborador, y se hace referencia a una labor destacable, porque muchos colaboradores consideran que por realizar su trabajo en sí, tienen derecho a una remuneración extra. Cuando claro está, que esta solo será entregada a aquel cuyo rendimiento fue superior y notorio. Por ello los parámetros y condiciones deben estar claras desde el inicio, para luego evitar confusiones o que se diga que no fue transparente.

Capacitación

Todas las personas requieren de las habilidades y el conocimiento necesario para desempeñarse en su puesto de trabajo, de no ser así, no podrán realizar todas sus actividades de la forma correspondiente. Es por ello que se debe desarrollar los planes de capacitación y así brindarle las herramientas necesarias.

Es necesario mejorar el rendimiento de los colaboradores, brindándoles nuevos conocimientos, habilidad y destrezas, de esta forma al invertir en ellos, luego la empresa obtendrá grandes resultados económicos. (Shu-Rung & Chun-Chieh, 2017, p. 127)

En la actualidad, lo único seguro es el cambio, es por ello que toda empresa debe actualizarse en base a las nuevas exigencias del mercado, y preparar a sus colaboradores para que estén aptos a cumplir dichos requerimientos.

En base a los objetivos a los que apunta la empresa y las necesidades que se presenten, es que se realiza el proceso de capacitación, el cual debe ser evaluado y revisado constantemente. (Setyawati, Suliyanto, Novandari, Cahyaningtyas & Sutarmin, 2017, p. 1119)

Para llevar a cabo un programa de capacitación, primero se deben tomar en cuenta diversos aspectos, como la cantidad de participantes, los materiales necesarios para que la información sea captada de la mejor forma, el ambiente esencial para que se pueda desarrollar, el tiempo necesario, la fiabilidad de los especialistas que impartirán la capacitación.

La capacitación permite el progreso del aprendizaje en diversas áreas, ya que refuerza las habilidades de los colaboradores para desarrollar una mejor labor. Esta debe darse de forma continua en las empresas. Pero los resultados dependerán de la continua preparación y formación de los colaboradores. (Cámara de comercio de Medellín para Antioquia, s.f.)

El conocimiento es poder, y a medida que va transcurriendo el tiempo todo va cambiando, las teorías o nociones que se tuvieron acerca de algo, se van modificando y mejorando, es por ello que las capacitaciones deben ser constantes y siempre a la vanguardia con las nuevas tendencias que van surgiendo, ya que mientras más conocimiento se tenga, las oportunidades de éxito serán mayores.

El proceso de capacitación está dentro de la planificación, ejecución y evaluación de los planes de una empresa. Su principal objetivo es motivar al personal para que desarrolle su labor en un ambiente agradable donde pueda desarrollar sus habilidades. En base a las necesidades y requerimientos de los colaboradores es que se desarrollan las capacitaciones, ya que se supone estas deben brindar el reforzamiento necesario para aumentar así la productividad del talento humano. (Bermúdez, 2015)

Para cada puesto de trabajo existe una capacitación específica, donde en un inicio es la parte teórica y luego la parte práctica. Además de ello, debido al rubro al que pertenece la empresa, los colaboradores reciben charlas constantes de capacitación durante todo el año para que puedan realizar una buena labor.

Mediante un correcto programa de capacitación, se mejoran y solidifican las destrezas y habilidades de los colaboradores, de esa forma su rendimiento mejora notoriamente. (Martins, Zerbini & Medina, p. 27)

Seguridad e higiene

Para que los colaboradores puedan realizar de forma correcta su labor, es necesario que cuenten con un ambiente de trabajo limpio y fuera de riesgos, ya que estos perjudicarían su desempeño.

Los trabajadores son los que llevan a cabo las acciones que generan ingresos para las empresas, por ello es que se les debe dar la importancia necesaria. (Darabont, Bejinariu, Ionita, Bernevig, Baciú & Baciú, 2018, p. 2711)

Al ser el motor de la empresa y el activo más importante de la organización, se debe preservar su salud e integridad física. Por ello no se debe escatimar en gastos cuando se trata de invertir en ellos.

La seguridad y salud en las empresas juegan un rol de vital importancia, todos los colaboradores deben cumplir con estas normativas para evitar accidentes o situaciones de riesgo, es por ello que las personas encargadas deben de promover su concientización constantemente y estar pendientes de que se cumplan. (Chandurkar & Kakde, 2019, p. 86)

Muchas veces los colaboradores sufren accidentes en el trabajo, no por no contar con los instrumentos de seguridad o por un incidente que pueda suceder, sino porque ignoran por completo los protocolos de seguridad e higiene de la empresa. Es necesario que todos los niveles de la organización conozcan las políticas de seguridad y salud de la empresa. Esta gestión es trabajo del área de gerencia, que debe tomar las decisiones adecuadas para que se difunda de la mejor forma.

La seguridad industrial no solo abarca la protección y salud de los colaboradores, sino que influye también en su productividad. Al reducir los accidentes y situación que atentan contra la salud, se genera un mayor desempeño en cada una de las actividades. La seguridad e higiene laboral es considerada como una disciplina que busca identificar los posibles riesgos o enfermedades que pueden presentarse en el desarrollo de los procesos. (Pérez, 2013)

Para que exista un alto nivel de productividad en los colaboradores, además de brindarles la protección y cuidado necesarios, se debe de evitar a toda costa las situaciones de riesgo en la empresa.

La seguridad e higiene laboral forman parte de las condiciones de trabajo, estas deben ser de conocerse por todos los integrantes de la empresa. Fundamentalmente por el área de gerencia, ya que ellos toman las decisiones respecto a cómo lidiar con estos posibles problemas potenciales para que así la productividad no se vea afectada. (Chávez & Ortiz, 2015)

Políticas de seguridad y salud

Para que las normas de seguridad y salud, sean de conocimiento de todos, estas además de difundirse en las charlas de capacitación, deben quedar establecidas en un documento.

La política de seguridad y salud, son compromisos respecto a la empresa, en consideración con la posible exposición a riesgos en el ambiente de trabajo, la cantidad de colaboradores posiblemente afectados y las posibles soluciones ante cualquier contingencia. La declaración de las políticas debe darse de forma ordenada concisa y clara, para el fácil entendimiento de los miembros de la organización. (CEPRIT, 2013)

Estas políticas detallan las acciones preventivas y correctivas que se deben llevar a cabo ante cualquier situación de riesgo, si se cumplen tal y como está indicado, la probabilidad de afectados disminuye. Es por ello que estas políticas deben ser conocidas y entendidas por todos los miembros de la organización.

Las políticas de seguridad y salud en el trabajo, demuestran las intenciones que se tienen respecto a tales puntos, asimismo son una guía para implementar y llevar a cabo una correcta gestión de seguridad y salud en el trabajo para lograr obtener un equilibrio entre el desempeño de los colaboradores y su seguridad y salud. (st-asociados.com, 2015)

La seguridad y salud en el trabajo es un indicador fundamental de que la empresa se preocupa por sus colaboradores, están atentos a su bienestar y que puedan desarrollar sus labores con el índice mínimo de riesgo.

Todo lo que se puede medir, se puede mejorar, es por ello que es necesario encontrar los indicadores correctos para evaluar el rendimiento del proceso de capacitación. (Korkusuz, Inan, Ozdemir & Başligil, 2018, p. 707).

Percepción del clima laboral

El clima laboral es el ambiente de trabajo en el cual se desarrollan los colaboradores, está conformado por varios elementos, no solo se trata de un ambiente amigable, sino un espacio donde estos puedan desarrollar y potenciar sus habilidades, un buen clima laboral

influye en el nivel de satisfacción de los colaboradores y hace más placentera su labor, de esa forma su rendimiento incrementa y la organización logra cumplir sus objetivos.

Un correcto clima laboral genera un sentido de identidad y pertenencia por parte del colaborador, es un sentimiento intrínseco de compromiso y lealtad, lo que genera que demuestre todo su potencial. (Raziq & Maulabakhsh, 2015, p. 718)

Para que una persona pueda trabajar de forma proactiva y lograr un buen desempeño debe contar con un ambiente de trabajo agradable, donde este le ayude a cumplir las actividades y no generar incomodidades o estrés, como suele suceder cuando no existe un buen clima laboral.

La fuerza laboral es la principal razón del éxito organizacional, si ellos realizan correctamente su labor entonces las metas se cumplirán, para que esto se lleve a cabo es necesario que los colaboradores se encuentren motivados. (Tabancali, 2016, p. 270)

El clima organizacional se refiere a la forma en la que los colaboradores perciben su ambiente de trabajo, las decisiones que se toman y las relaciones que se encuentran a su alrededor, en todos los niveles de la empresa, asimismo el nivel y tipo de comunicación que se desarrolla. (Williams, 2013)

Los colaboradores pueden percibir de diversas formas su ambiente de trabajo, ya que cada uno posee intereses y formas de pensar distintas, todos los niveles deben de mantener un buen clima laboral, ya que si no repercute en toda la organización.

El clima laboral es una variable presente en las organizaciones, la cual modifica e influye el comportamiento de los colaboradores, los cuales experimentan sensaciones que ayudan a desarrollar de mejor forma su trabajo. (Olaz, 2013)

Muchos de los colaboradores adoptan un comportamiento bastante dedicado y entregado para con la empresa ya que se sienten agradecidos por todo lo que esta hace por ellos, mientras que otros por lo general personas nuevas, aún se encuentran adaptándose al ritmo de trabajo y su productividad no es tan alta.

Debe existir un ambiente grato de trabajo, ya que cada persona percibe los estímulos de diversas formas. (Pfeiffe, Brusilovskiy, Davidson & Persch, 2018, p. 55)

Es el ambiente donde se forma un grupo de características estables en la empresa, las cuales perduran en el tiempo y generan una diferenciación entre los diversos sectores de las organizaciones. (Guillen, 2013)

Los colaboradores, conviven diariamente, en diferentes turnos, por ende, ya existe entre ellos un lazo de confraternidad, solo es cuestión de conocer aquellas necesidades justificadas que requieren para que el área de RRHH pueda tomar cartas en el asunto y generar un ambiente agradable para todos ellos.

Es necesario brindar un ambiente de trabajo donde los colaboradores puedan potenciar y desarrollar sus habilidades, es necesario tomar estas medidas para poder mejorar la efectividad de su labor. (Samani, Rasid & Sofian, 2015, p. 30)

Cultura organizacional

Son las reglas, valores, filosofía, entre otras características propias de la empresa que se transmite a los colaboradores y orientan de cierta forma su accionar en el desarrollo de sus actividades. (Mohelska & Sokolova, 2018, p. 2228)

La forma de pensar y actuar, los valores que rigen la conducta, las festividades que se celebran, todo ello y mucho mas forma parte de la cultura de una empresa. Es la esencia de esta y la que la diferencia de las demás.

La cultura organizacional es determinante para que los colaboradores a largo plazo puedan alcanzar un gran nivel de rendimiento y efectividad. (Davis & Cates, 2018, p. 72)

La cultura organizacional, define la identidad de cada empresa, es un elemento diferenciador entre ellas, por ende, esta se ve reflejada en todas las actividades que realiza de forma interna y externa, pero sobre todo en su relación con los Stakeholders. (Llanos & et. Al., 2016).

Para que una empresa se diferencia de otra es necesario tener una característica peculiar que la defina, un valor agregado se le puede llamar. La cultura organizacional muchas veces puede ser este elemento diferenciador que permite a una organización destacar sobre la otra y tener un mejor posicionamiento en la mente del consumidor. Esto lo perciben los grupos de interés como proveedores, clientes, sociedad, entre otros.

Es un sistema de valores que involucra el accionar de los colaboradores en base a su conocimiento y experiencia. Asimismo, influye en su comportamiento el cual repercute en el cumplimiento de los objetivos, y los procesos de trabajo que adopta y usa la empresa. (Rosa, 2016)

Dentro de los valores que destaca, tenemos el trabajo en equipo, el compromiso, la puntualidad, el respeto, el compañerismo y la pro actividad. Estos pilares los deben tener claro todos los colaboradores para aplicarlos en su jornada día a día.

La cultura organizacional se refiere más que todo a las costumbres, formas de pensar y actuar que caracterizan y diferencian a una organización de otras. (Larentis, Simone & Slongo, 2018, p. 37)

Es un conjunto de reglas y valores que comparten los miembros de una organización y define la forma en la que actúan dentro y fuera de la organización (Enciclopedia financiera, 2018)

La cultura organizacional promueve el crecimiento de los colaboradores, permite que desarrollen su creatividad y a la vez la capacidad para adaptarse a los nuevos retos del Mercado. (Zhou, Chen & Wei, 2019, p. 2)

La cultura se puede ir modificando, mejorando y adaptando nuevas costumbres y patrones que van surgiendo en la actualidad. Una vez que se practican estos nuevos comportamientos y se difunden estas nuevas ideas, ya se van incorporando a la cultura actual.

Productividad

La productividad es un término bastante mencionado al hablar de la buena labor que realiza un colaborador, sin embargo, es necesario aclarar a que hace referencia específicamente.

El rendimiento de los colaboradores se puede ver potenciado si se logra motivar correctamente a los colaboradores, la productividad alcanzara grandes picos de porcentaje. (Azhimuratova, Tulekbayeva, Sabyrhanov, Meshcheryakov & Ormanova, 2017, p. 393)

La productividad es uno de los términos que muchas veces se asocia y se confunde con eficiencia, eficacia o efectividad, sin embargo, la productividad se centra en la relación que existe entre el producto o servicio ofrecido y los insumos o materiales necesarios para su desarrollo en un lapso de tiempo y con los estándares de calidad necesarios.

La productividad hace referencia a la importancia que tienen los elementos dentro del proceso de la producción o elaboración de un bien o servicio, si existe un alto nivel de productividad se reduce también los gastos. (Jin, Leem & Lee, 2016, p. 1273)

Para poder alcanzar un alto nivel de productividad es necesario que todos los elementos que componen el proceso sean de calidad, tanto los recursos humanos como materiales, ya que estos se complementan.

Al hablar de productividad nos referimos a un indicador de eficiencia respecto al trabajo realizado y la capital utilizada para generar ganancias. Un buen nivel de productividad indica que se lograron grandes valores económicos utilizando la menor cantidad posible de elementos. En síntesis, incrementar la productividad generaría una mayor producción con los mismos recursos. (Galindo & Viridiana, 2015)

Una forma de poder medir la productividad, es en base a los resultados económicos obtenidos. Antes de realizar el proceso, se hace una estimación de cuanto se puede generar, y si se logra obtener un resultado mayor, significa que se realizó un trabajo productivo.

La productividad es en sí una forma de pensar que consiste en una mejora continua en base a la certeza de que uno mismo puede tener mejores resultados con esfuerzo y dedicación, para así poder acoplar acciones económicas al nuevo entorno cambiante. (Morales & Masis, 2014)

Tanto la empresa, como los colaboradores, tienen la filosofía y convicción de dar siempre el máximo esfuerzo, para alcanzar así un mejor resultado que al fin y al cabo generara un mayor beneficio para todos.

Cuando los trabajadores sienten que su labor logra motivar a sus compañeros, la productividad aumenta ya que todo apuntan hacia un solo objetivo. (Folz, 2017, p. 18)

Suele pasar que la productividad de un compañero contagia a los demás, se vuelve un líder y un ejemplo a seguir, por lo cual los demás buscan imitarlo.

Lograr una producción eficiente de un bien o servicio es cuando se usa la menor cantidad de recursos. Cabe destacar que la productividad es un indicador que permite saber que tan bien se encuentre una empresa. (Moletsane, Tefera & Migiro, 2019, p. 120)

Conocimiento

Todas las personas poseemos un cierto grado de conocimiento, algunos destacan en temas específicos, ya que el universo del conocimiento es tan amplio y cambiante cada vez más. En el aspecto laboral siempre van surgiendo nuevas tendencias, las cuales deben ser percibidas con celeridad para que la empresa innove y no se quede estancada, esta información debe ser del conocimiento de los colaboradores para que así puedan desenvolverse cada vez más y mejor en su centro de labores.

Mientras más conocimiento se tiene acerca de los diversos temas que abarcan y se relacionan con una empresa, más exitosa será esta, una organización con un gran poder de conocimiento logra destacar en el mercado. (Grandori, 2016, p. 167)

Muchas veces una persona u organización puede pensar que posee un gran conocimiento, pero la verdad es que todos son ignorantes de cierta forma, pueden conocer mucho acerca de un tema o rubro en específico, pero el conocimiento es un campo infinito, el cual va cambiando día tras día, así que solo queda seguir absorbiendo más y más conocimiento, pero sobre todo saber emplearlo de la forma correcta.

Es necesario que las empresas adopten nuevos conocimientos en base a las nuevas tendencias y exigencias del Mercado, ya que lo único constante es el cambio y tienen que adaptarse a este con celeridad. (Hattinger & Eriksson, 2018, p. 11)

Es importante que cada empresa este siempre en constante investigación e innovación respecto a las nuevas tendencias y tecnologías que van surgiendo en su rubro, para ver si efectivamente ayudan a mejorar los procesos que realizan y así lograr un mejor resultado.

Los hombres tienen la capacidad de conocer mediante la razón, el conocimiento es un grupo de datos acerca de un tema específico, el cual se obtuvo mediante una percepción, luego un entendimiento y finalmente un razonamiento. Se divide en dos etapas la metodología para crear conocimiento, en un inicio es la observación teórica y luego la aplicación del conocimiento. (Significados.com, 2017)

El conocimiento es la relación entre la información personalizada con la situación de la mente y la forma en la que entiende las cosas, donde luego mediante la aplicación del conocimiento es donde la experiencia brinda un mayor potencial a la información adquirida. (Ecured, 2018).

Para poder corroborar que la información brindado ha sido comprendida, se toman test u evaluaciones y así es como se comprueba si realmente el conocimiento ha sido retenido, pero no es hasta el momento practico donde realmente se verá ah que nivel fue captada la información.

Para llevar a cabo un plan, proyecto o estrategia es necesario que el personal cuente con los conocimientos y habilidades necesarias, de esa forma se podrá obtener un gran resultado. (Wenu & Tan, 2019, p. 32)

Valores organizacionales

Toda sociedad está regida bajo ciertos parámetros, normas de convivencia, leyes y valores. De igual forma en las organizaciones, los valores forman parte de los pilares que rigen las conductas de los colaboradores en determinadas situaciones.

Cada organización tiene valores que la destacan y representan, estos son aplicados por los colaboradores y direccionan de cierta forma sus métodos de trabajo, asimismo son de vital importancia para tomar las decisiones estratégicas de la empresa. (Malbašić, Belužić & Posarić, 2018, p. 265)

Los valores deben ponerse en práctica por todos los miembros de la organización, sin distinción alguna. Rigen el comportamiento, pensamiento y acciones de cada individuo.

Los valores organizacionales a diferencia de los individuales, son cimentados y promovidos por las organizaciones con el fin de que ayuden a cumplir los objetivos de la empresa, es por ello que se afianzan mediante reglas, actividades, códigos de comportamiento, entre otros. Sin embargo, se puede dar el caso que coincidan los valores personales con los de la organización. (Bolzan, 2018)

Es difícil asimilar nuevos valores y ponerlos en práctica, muchas veces pueden los valores organizacionales no estar en sincronía con los individuales, es por ello que poco a

poco se deben ir afianzando mediante la marcha, cumpliendo con las políticas y reglas de la empresa.

Los valores organizacionales son un grupo de reglas, y creencias que determinan el rumbo de una empresa, ya que son la base de aspectos muy importantes como misión, visión, entre otros. Son un grupo de principio que determina el comportamiento de los colaboradores. (Reina, 2016)

Antes de plantear los valores, se comienza primero con la visión y misión de la empresa. Es ahí en donde se define cuales son aquellos que permitirán marcar la ruta para lograr los objetivos planteados.

Los colaboradores se sienten satisfechos cuando todo marcha bien en la organización, es por ello que cuando los valores están alineados y todos los practican, se ve que existe un sentimiento de unidad y bienestar. (Vveinhardt & Gulbovaite, 2017, p. 112)

Muchas veces los colaboradores no practican de forma adecuada los valores de la empresa, por lo tanto, no cumplen con el perfil que se requiere, así que deben ser separados de la organización. La forma más tangible en que se ven reflejados los valores es en cada uno de sus colaboradores.

Los valores sirven como motivadores para poder lograr que los trabajadores se sientan comprometidos con lograr los objetivos de la empresa. (Albu, 2018)

Componentes de la productividad

La productividad se encuentra determinada por dos componentes fundamentales los cuales son eficacia y eficiencia.

Eficacia

La eficacia es un término que muchas veces se distorsiona o confunde con la eficacia, efectividad o productividad. La eficiencia es el grado en el que se logran cumplir los objetivos.

Se centra en lograr el objetivo a como dé lugar, para que las empresas puedan tener grandes beneficios económicos. (Eguavoen, 2018, p. 3)

Cuando se plantean las metas organizacionales, se busca a como dé lugar que se cumplan para así poder obtener los resultados y recursos necesarios para la solvencia y funcionamiento de la empresa.

Es la medida en la que se cumplen los propósitos establecidos, por decirlo de otra manera, cuanto de los objetivos estimados se logró. Se trata de utilizar de la mejor forma los recursos de una empresa en los procesos que son imperativos que se desarrollen para así alcanzar la meta deseada. (Mejía, s.f.)

Mientras más objetivos se logren cumplir, se puede decir que la empresa es eficaz, es por eso que se debe utilizar los mejores recursos tanto humanos como materiales para poder lograrlo.

Es la capacidad para cumplir lo que nos trazamos, es el grado de cumplimiento de las metas planteadas. (Gerencie. Com, 2018)

La efectividad se logra cuando los trabajadores están comprometidos y buscan lograr las estrategias que planea la empresa, todo esto se evidencia mediante diversos indicadores. (Knight, Patterson & Dawson, 2017, p. 805)

Si todos los colaboradores no están comprometidos y dan su máximo potencial, no se podrán cumplir en la totalidad los objetivos trazados, por eso se debe plantear bien los indicadores que medirán la labor de cada uno de ellos.

Es la medida en la que se logra el resultado, sin tener en cuenta los recursos utilizados, ya que lo esencial es lograr el objetivo a como dé lugar. (Ganga & et.al., 2014).

La eficacia se logra cuando existe un equilibrio en las diferentes áreas y todos los colaboradores se comprometen a cumplir los retos de la empresa. (Dizaho, Salleh & Abdullah, 2017, p. 460)

Eficiencia

A diferencia de la eficacia, la eficiencia no solo consiste en lograr los objetivos, también se debe hacer utilizando la menor cantidad de recursos posibles, sin descuidar la calidad del resultado.

La eficiencia, similar a la eficacia, pero no solo busca cumplir con los objetivos planteados, sino que, a su vez, hacerlo con la menor cantidad de recursos posibles. La eficiencia busca lograr el resultado con el menor costo posible, a diferencia de la eficacia que busca crear el valor máximo. (Sookdeo, 2016, p. 229)

Es la relación existente entre la meta cumplida y el correcto uso de los recursos de la empresa, en otras palabras, se refiere a la relación que hay entre la elaboración de un bien o servicio y los elementos empleados para lograr ese grado de producción, todo esto se debe llevar a cabo bajo una correcta estructura económica. (Contreras, F & et al., 2014).

Se debe tomar en cuenta con los recursos que posee la empresa, y el presupuesto al que está sujeta, no se puede desaprovechar los recursos ni tampoco exceder en estos.

Es un indicador económico que muestra la gestión administrativa de generar el más alto resultado posible empleando la menor cantidad de recursos, energía y tiempo, por ende, es el uso óptimo de elementos disponibles para alcanzar un fin deseado. (Rojas, Jaimes & Valencia, 2017)

Si una empresa logra ser eficiente, es gracias a las decisiones que tomo el área directiva, ya que de ellos es de donde parte las estrategias y procedimientos necesarios para alcanzar dicho resultado. Obviamente sin desmerecer la labor de los colaboradores que son los que ejecutan las tareas que les encomiendan sus superiores.

Un colaborador satisfecho logra altos niveles de eficiencia, esto se refleja en la economía y contabilidad de las empresas. (Aliekperova, 2018, p. 62)

Es la evaluación de la velocidad con la que alguien puede realizar una labor, se relaciona bastante con la idea de producir una misma cantidad empleando menos recursos. (Riquelme, s.f.)

Para poder lograr que los colaboradores sean eficientes es necesario, que puedan trabajar en equipo y hacer sinergia de sus habilidades y destrezas de cada uno. (Zhou, 2017, p. 1095)

La eficiencia es difícil de lograr si todos los colaboradores no se comunican y realizan las actividades en conjunto.

Manejo de conflictos

En toda sociedad siempre existen diferentes puntos de vista y formas de actuar, por ende, es difícil llegar a un consenso en común. De igual forma en el ámbito laboral siempre habrá cruce de opiniones e ideas y por ende se generarán conflictos, los cuales ocasionan un clima laboral tenso, falta de comunicación, incumplimiento de objetivos, entre otros problemas. Pero una vez que se resuelven generan una relación laboral más sólida, un antecedente que tomar para futuros conflictos y mayor confianza entre los miembros de la organización

Para poder manejar una situación de conflicto es necesario tener en cuenta diversas estrategias, y seleccionar la que mejor se acomode. (Dineva, Breitsohl & Garrod, 2017, p. 679)

Manejar un conflicto en la empresa parte de identificar el origen de este, en general las disputas que se dan en el trabajo, generan situaciones de incomodidad y estrés entre el personal. Por ello es necesario llevar a cabo una solución rápida y eficiente, que convierta el conflicto en una oportunidad de mejora, conocimiento y crecimiento, todo proceso de resolución se debe dar de forma imparcial y tratar de buscar la solución que impide una futura rencilla. (Marín, 2018)

La identificación y solución de conflictos es una tendencia mundial, si se logra resolver en la brevedad posible, genera relaciones interpersonales más sólidas y productivas. Es un proceso donde ambas partes llegan a un acuerdo que beneficie equitativamente a ambos. (Centro Internacional de Formación Organización Internacional del Trabajo, 2013)

Para poder solucionar un conflicto primero se debe analizar toda la situación, las causas, los efectos que genere y sobre todo cual es la mejor opción viable para poder solucionar. (Fusch & Fuch, 2015, p. 22)

Formulación del problema

General

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S. A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019?

Específicos

¿Cuál es la relación entre la motivación y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S. A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019?

¿Cuál es la relación entre la capacitación y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S. A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019?

¿Cuál es la relación entre la seguridad e higiene y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S. A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019?

¿Cuál es la relación entre la percepción del clima laboral y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S. A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019?

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S. A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019?

Justificación de estudio

Teórica

El presente trabajo busco contribuir a la información ya existente de las variables mencionadas: Gestión del talento humano y Productividad. La primera se enfoca más a las ciencias sociales, mientras que la segunda, en las ciencias matemáticas. Por ende, los estudios que relacionan a ambas son escasos, sin mencionar que en el rubro de la empresa en donde se aplicaran (FCCA – Ferrocarriles) no presentan estudios similares de ambas. La investigación

aporto información de la relación que existe entre ellas y de qué manera pueden contribuir a la mejora de una organización.

Metodológica

Debido a la naturaleza de la investigación, la empresa seleccionada, las variables utilizadas, y la posibilidad de acceso a la información. Se aplicaron las técnicas: encuesta y entrevista. Mientras que las herramientas son: Cuestionario, el cual fue aplicado a los colaboradores que conforman el tramo de la subdivisión 2 (Chosica – Galera) y guía de entrevista, el cual fue aplicado al gerente de operaciones Fernando Tovar Madueño. Estos métodos fueron presentados a los especialistas correspondientes los cuales evaluaron y confirmaron su validez y confiabilidad, para su utilización.

Práctica

Como se indicó la empresa FCCA atraviesa un buen momento en base a su situación histórica desde que se privatizo a la actualidad. Sin embargo, como toda empresa presenta falencias en las operaciones que realiza, principalmente en el área del personal. La presente investigación proporcione información correspondiente para mejorar la administración de las operaciones y reducir notoriamente los problemas mencionados, generando así que se alcance un mayor nivel de productividad.

Hipótesis

General

Existe relación entre la gestión del talento humano y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

Específicos

Existe relación entre la motivación y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

Existe relación entre la capacitación y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

Existe relación entre la seguridad e higiene y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

Existe relación entre la percepción del clima laboral y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

Existe relación entre la cultura organizacional y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

Objetivos

General

Describir la relación entre la gestión del talento humano y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

Específicos

Identificar la relación entre la motivación y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

Identificar la relación entre la capacitación y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

Identificar la relación entre la seguridad e higiene y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

Identificar la relación entre la percepción del clima laboral y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

Identificar la relación entre la cultura organizacional y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque de investigación.

Según Ruiz (2012):

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionada a los métodos de investigación que son dos: método inductivo generalmente asociado con la investigación cualitativa que consiste en ir de los casos particulares a la generalización; mientras que el método deductivo, es asociado habitualmente con la investigación cuantitativa cuya característica es ir de lo general a lo particular.

Sampieri (2014): “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”

La presente investigación siguió un enfoque cuantitativo debido a la naturaleza de las variables y que, al momento de su operacionalización, se midieron en base a valores numéricos. Donde se comprobaron estadísticamente la gestión del talento humano y la productividad.

Tipo de investigación.

Arismendi, E. (2013). “El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios”.

Rodríguez, D. (2019). “el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas[...] Su motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado”.

La presente investigación fue aplicada ya que tuvo como objetivo obtener nuevos conocimientos en base a la recopilación de información mediante la investigación, lo cual ayudara a complementar la información previa existente. Donde permitirá conocer la relación existente entre la gestión del talento humano y la productividad.

Nivel de investigación.

Sánchez, G. (2013). “Es el grado de profundidad con la que se estudia ciertos fenómenos o hechos en la realidad social”.

Galindo, E. (2018) definiendo la investigación correlacional: “Busca evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o el grado de relación entre dos variables. Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación”

La presente investigación fue correlacional, ya que estableció la relación existente entre las dos variables mencionadas (gestión del talento humano y productividad).

Diseño.

Moreno, E. (2013):

Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio. El diseño de investigación señala la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos.

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2012): “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables”

Montano, J. (2019). Definiendo el corte transversal: “La investigación transversal es un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado [...]limita la recogida de información a una periodo.”

Se desarrolló una investigación no experimental de corte transversal, ya que no se manipularon las variables y se estudiaron en su escenario natural, asimismo la presente investigación y los resultados obtenidos fueron en base a un momento determinado. Para conocer cómo se relacionan la gestión el talento humano y la productividad.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Gestión del talento Humano

Variable 2: Productividad

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Gestión del talento humano	La gestión del talento humano es un proceso estratégico que busca alcanzar el más alto nivel de valor para la empresa, mediante un grupo de actividades que requiere de todo el conocimiento y esfuerzo de los colaboradores, para así poder cumplir los objetivos organizacionales y ser competitivos en el mercado. (Prieto, 2013)	Se medirá a través de un cuestionario aunado a una guía de entrevistas para mayor comprensión de las variables, contempla 5 dimensiones y 13 indicadores.	Motivación	Nivel del compromiso para con la empresa	1,2 y 3	Ordinal
				Nivel de comunicación trabajador jefe	4 y 5	Ordinal
				Nivel de satisfacción respecto al programa de incentivos	6	Ordinal
			Capacitación	Nivel de satisfacción respecto a la cantidad de charlas de capacitación	7 y 8	Ordinal
				Nivel de importancia de competencias adquiridas	9	Ordinal
			Seguridad y Salud	Nivel de conocimiento de las políticas de seguridad	10	Ordinal
				Nivel de satisfacción de las políticas de seguridad	11	Ordinal
				Nivel de conocimiento de las políticas de Salud	12	Ordinal
				Nivel de satisfacción de las políticas de Salud	13	Ordinal
			Percepción del clima Laboral	Nivel de satisfacción respecto a la consideración de aportes u opiniones	14	Ordinal
				Nivel de integración con los miembros del equipo de trabajo	15	Ordinal
			Cultura Organizacional	Nivel de participación en las actividades de la empresa	16	Ordinal
				Nivel de aceptación con la filosofía de la empresa	17	Ordinal

Tabla 1
Cuadro de operacionalización de la variable: “Gestión del talento humano”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Productividad	Al hablar de productividad nos referimos a un indicador de eficiencia respecto al trabajo realizado y la capital utilizada para generar ganancias. Un buen nivel de productividad indica que se lograron grandes valores económicos utilizando la menor cantidad posible de elementos. En síntesis, incrementar la productividad generaría una mayor producción con los mismos recursos. (Galindo & Viridiana, 2015)	Se medirá a través de un cuestionario aunado a una guía de entrevistas para mayor comprensión de las variables, contempla 4 dimensiones y 11 indicadores.	Conocimiento	Nivel de Desarrollo de competencias para alcanzar las metas	1	Ordinal
				Nivel de desarrollo personal	2	Ordinal
				Nivel de desarrollo profesional	3	Ordinal
			Valores	Nivel de puntualidad en el trabajo	4	Ordinal
				Nivel de lealtad con sus superiores	5	Ordinal
				Nivel de responsabilidad en el área de trabajo	6	Ordinal
			Componentes de productividad	Nivel de eficiencia en su labor	7 y 8	Ordinal
				Nivel de eficacia en su labor	9 y 10	Ordinal
			Manejo de conflictos	Nivel de identificación de conflictos	11	Ordinal
				Nivel de respuesta ante conflictos	12	Ordinal
				Nivel de aprendizaje de conflictos	13	Ordinal

Tabla 2
Cuadro de operacionalización de la variable: “Productividad”

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Tamayo, M. (2013): “Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación”

Esta investigación está compuesta por una población finita y objetiva de 60 colaboradores que laboran en la subdivisión 2 (Chosica – Galera) del Ferrocarril Central Andino (FCCA).

Criterios de Inclusión

Gomez.J; Villasis, M & Miranda, M. (2016): “son todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación”

Para la presente investigación se consideró a los colaboradores de la Subdivisión 2 (Chosica – Galera) del Ferrocarril Central Andino S. A. (FCCA)

Criterios de exclusión

Gomez, J; Villasis, M & Miranda, M. (2016): “se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio”

Para la presente investigación no se consideraron a aquellos colaboradores que no pertenezcan a la Subdivisión 2 (Chosica – Galera) del Ferrocarril Central Andino, asimismo, tampoco fueron considerados aquellos colaboradores que no deseen participar del estudio.

Muestra

Hayes (1999): La muestra Censal es aquella donde toda la población es la muestra, se utiliza básicamente cuando se puede acceder sencillamente a la base de datos.

Para llevar a cabo esta investigación, debido al escaso número de colaboradores con los que cuenta la subdivisión 2, se consideró pertinente utilizar toda la población (60 colaboradores), para obtener un resultado más certero y confiable

Muestreo

Ochoa, C. (2015). “El muestreo es el proceso de seleccionar un conjunto de individuos de una población con el fin de estudiarlos y poder caracterizar el total de la población”.

Se desarrolló mediante un muestreo no probabilístico, por conveniencia ya que se tiene un registro de la cantidad total de colaboradores que conforma la subdivisión 2 (Chosica – Galera) del Ferrocarril Central Andino S. A. (FCCA). Asimismo, por efectos de tiempo y costo de la investigación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica e instrumento

Ruiz (2012). “las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”.

Tabla 3

Cuadro de técnicas e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión del talento humano	Encuesta	Cuestionario
	Entrevista	Guía de entrevista
Productividad	Encuesta	Cuestionario
	Entrevista	Guía de entrevista

El cuestionario contuvo 30 ítems, los cuales permitieron medir las variables mencionadas y las dimensiones que se desglosaron de ellas (V 1: gestión del talento humano: 5 dimensiones, 13 indicadores; V 2: productividad: 4 dimensiones, 11 indicadores), debido a que los datos son de tipo ordinal, se utilizó la escala de Likert, que nos permitió medir el nivel de acuerdo o en desacuerdo respecto a las afirmaciones planteadas en el cuestionario.

Mientras que la entrevista al Gerente de operaciones, Fernando Tovar Madueño, se desarrolló mediante 10 preguntas, que permitieron conocer a mayor grado la situación de la empresa respecto a la gestión del talento humano y la productividad.

Validez

Moreno (2017): “el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba”.

Se realizó una Validez por contenido, donde los expertos evaluaron cada uno de los ítems del cuestionario para así poder seleccionar aquellos que realmente permitían medir los indicadores planteados y corregir aquellos que no ayudarían al propósito deseado.

Formula de coeficiente de validación:

$$C = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

Donde:

CV: Coeficiente de validación

X_{ij}: Valoración del criterio “i”, por el experto “j”

C: N° de criterios

K: N° de expertos que validan

Se coloca el valor otorgado por cada especialista, de acuerdo a los criterios del formato. Luego se suma el puntaje de los tres y se divide entre el total de puntajes colocados para obtener así el coeficiente de validación.

Tabla 4

Validación de expertos variable gestión del talento Humano

Variable 1: Gestión del talento humano				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	80%	85%	85%	250%
Objetividad	80%	85%	85%	250%
Pertenencia	80%	85%	85%	250%
Actualidad	80%	85%	85%	250%
Organización	80%	85%	85%	250%
Suficiencia	80%	85%	85%	250%
Intencionalidad	80%	85%	85%	250%
Consistencia	80%	85%	85%	250%
Coherencia	80%	85%	85%	250%
Metodología	80%	85%	85%	250%
			TOTAL	2500%
			CV	83%

fuentes: elaboración propia

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable calidad de servicio es de 83%, obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

Tabla 5

Validación de expertos variable productividad

Variable 2: Productividad				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	80%	85%	85%	250%
Objetividad	80%	85%	85%	250%
Pertenencia	80%	85%	85%	250%
Actualidad	80%	85%	85%	250%
Organización	80%	85%	85%	250%
Suficiencia	80%	85%	85%	250%
Intencionalidad	80%	85%	85%	250%
Consistencia	80%	85%	85%	250%
Coherencia	80%	85%	85%	250%
Metodología	80%	85%	85%	250%
<i>fuelle: elaboracion propia</i>			TOTAL	2500%
			CV	83%

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable calidad de servicio es de 83%, obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

A continuación, se presenta el grado y el nombre de los tres expertos que participaron cordialmente en la validación del instrumento.

Tabla 6

Nombre de expertos en ambas variables

	Grado y Nombre
Experto N°1	Mg. Ramos Martínez, Alexandra
Experto N°2	Mg. Villar Castillo, Freddy
Experto N°3	Mg. Cervantes Ramón, Edgard
<i>Fuente: Elaboración propia</i>	

Confiabilidad

Galindo, E. (2017): “se refiere al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio”

Criterio de confiabilidad:

Tabla 7

Criterios de confiabilidad

No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: Cervantes (2005)

Se desarrolló una prueba piloto con 15 de los colaboradores que conforman la muestra total, mediante un alfa de Cronbach, con el propósito de corroborar el nivel de confianza la investigación y si el cuestionario contiene preguntas que deban ser omitidas debido a su redundancia respecto al indicador que se busca medir.

Tabla 8

Cuadro de alfa de Cronbach de Gestión del talento humano y Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	30

Fuente: Cuestionario

El alfa de Cronbach, arroja un valor de 0,932 lo cual indica que el cuestionario es altamente confiable y estaría listo para su aplicación a la muestra total.

Tabla 9

Cuadro de alfa de Cronbach de la Gestión del talento humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	13

Fuente: Cuestionario

El alfa de Cronbach, de la primera variable (Gestión del talento humano), arroja un valor de 0,877 lo cual indica que el cuestionario es altamente confiable y estaría listo para su aplicación a la muestra total.

Tabla 10

Cuadro de alfa de Cronbach de la Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	17

Fuente: Cuestionario

El alfa de Cronbach, de la segunda variable (Productividad), arroja un valor de 0,920 lo cual indica que el cuestionario es altamente confiable y estaría listo para su aplicación a la muestra total.

2.5. Procedimiento

La presente investigación, aplicó el cuestionario a los colaboradores de la subdivisión 2, Chosica - Galera del Ferrocarril central andino S.A. en un plazo determinado. Una vez obtenido el total de las encuestas completadas por la muestra (60 trabajadores), se procede a organizar la información recolectada a través del registro de la base de datos empleando el programa Microsoft Excel 2013.

Posterior a ello, se traslada la información obtenida y se procede a realizar las sumatorias de cada variable, dimensión e indicadores; con la finalidad de trasladarlo al software SPSS

(Statistical Package for the Social Sciences), para poder obtener la presentación de los datos registrados en las figuras correspondientes; así como también obtener la contrastación de las hipótesis (coeficiente de Spearman) y realizar la estadística descriptiva e inferencial.

2.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

Sulvaran, J. (2011).

Tienen por objeto fundamental describir y analizar las características de un conjunto de datos, obteniéndose de esa manera conclusiones sobre las características de dicho conjunto y sobre las relaciones existentes con otras poblaciones, a fin de compararlas.

El proceso inicio con la recolección de la información, después la organización de información recolectada, con la cual se elaboró una base de datos los cuales se desarrollaron mediante el programa computacional SPSS V.20 estadhistics, versión 24, se empleó la matriz de datos y la estadística descriptiva que abarca la distribución de frecuencias, las medidas de tendencia central y las medidas de variabilidad. Asimismo, el programa Excel para realizar la tabulación de los datos obtenidos en el cuestionario.

Estadística Inferencial

Porras, A. (s.f.): “se enfoca en la toma de decisiones o realización de generalizaciones acerca de las características de todas las observaciones bajo consideración con base en información parcial o incompleta”

Carles, J. (s.f.):

La estadística no paramétrica es la rama de la estadística que engloba las pruebas y modelos estadísticos cuya distribución de probabilidad F de los estadísticos asociados se le supone única bajo algunas condiciones de regularidad. (párr. 1)

Mondragón, M (2014) definiendo el Rho de Spearman: “El análisis de Correlación de Spearman, es un método estadístico no paramétrico, que pretende examinar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas”

Luego de desarrollar el análisis descriptivo, se procedió con el análisis de datos cuantitativos mediante la estadística inferencial, estimando parámetros, probando hipótesis y aplicando la distribución maestra. Aplicando el análisis no paramétrico, Rho de Spearman ya que se desarrolló con medición ordinal.

2.7. Aspectos Éticos

La presente investigación se desarrolló de acuerdo a los parámetros de investigación propuestos por la universidad Cesar Vallejo, asimismo para su redacción se aplicaron las normas APA, el cuestionario fue resuelto con consentimiento de la empresa FCCA, y de los mismos encuestados de forma anónima. La participación fue totalmente voluntaria Y los colaboradores tuvieron conocimiento del propósito de la investigación en la que participaron.

III. RESULTADOS

Resultado descriptivo
Caracterización de la muestra

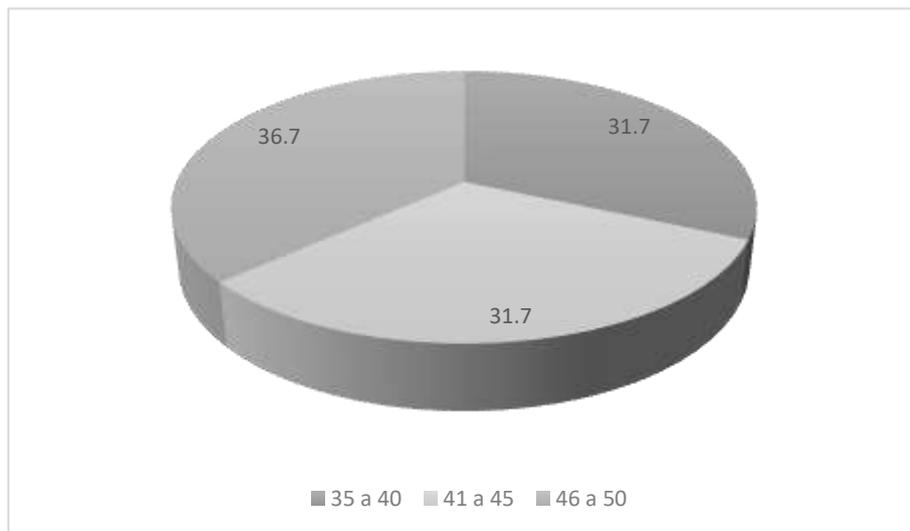


Figura 1. Edad de los encuestados

Interpretación:

Como se observa el mayor porcentaje (36%) de los encuestados son de 46 a 50 años de edad y luego el resto (32%) su edad oscila entre los 35a 40 años y 41 a 45 años.

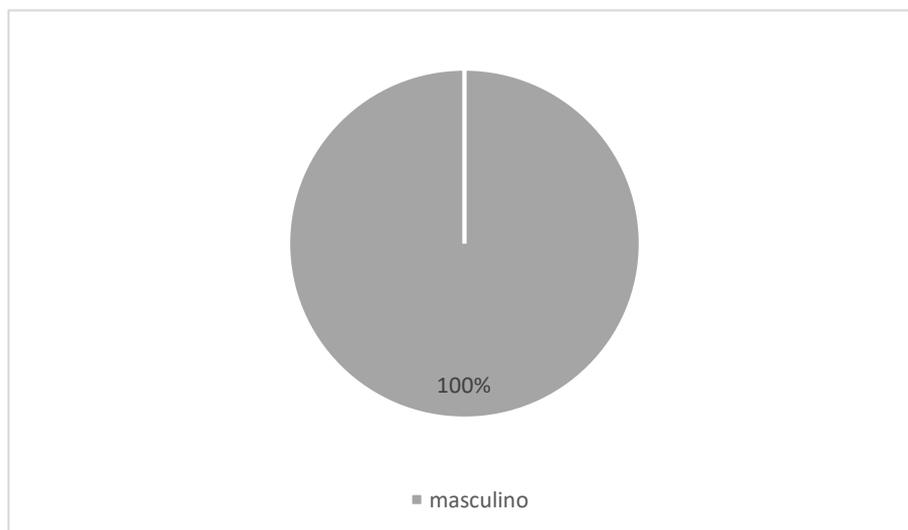


Figura 2. Genero de los encuestados

Interpretación:

El total de los encuestados es del género masculino, debido a que las condiciones del trabajo que se realiza.

Estadístico descriptivo de la Motivación

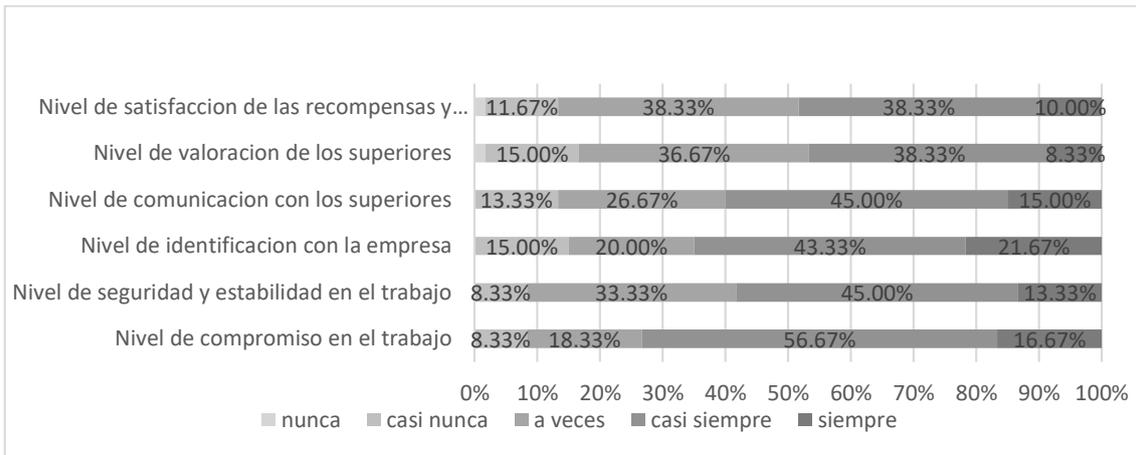


Figura 3. Motivación

Interpretación:

Con respecto a los indicadores de la motivación de los colaboradores que en su mayoría casi siempre los índices son altos sobre todo en el nivel de compromiso con el trabajo (56.67%) y el sentimiento de seguridad y estabilidad en el trabajo (45%).

Estadístico descriptivo de la Capacitación

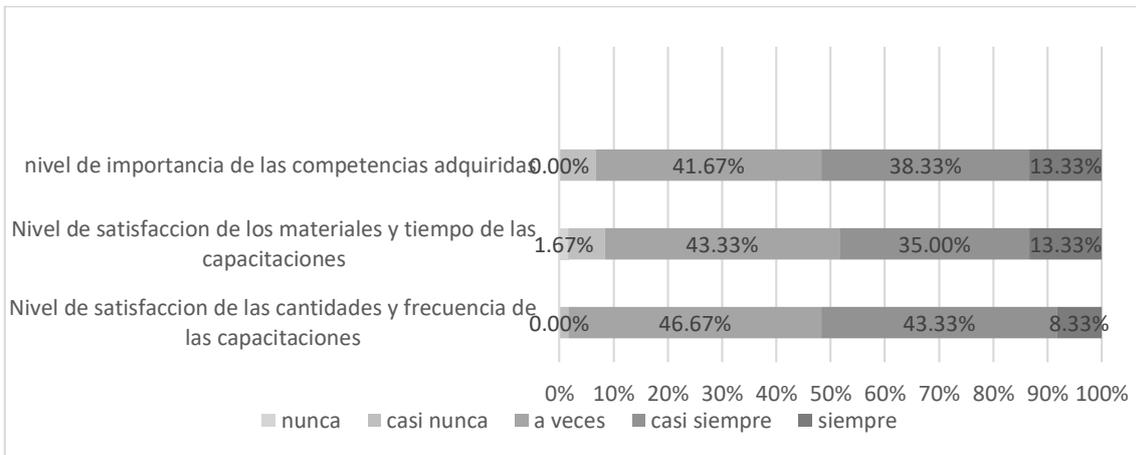


Figura 4. Capacitación

Interpretación:

Con respecto a los indicadores de la capacitación de los colaboradores los resultados indican que en su mayoría el nivel de satisfacción e importancia es medio, ya que el ítem que predomina es “a veces” de 41.67% a 46.67%.

Estadístico descriptivo de Seguridad y Salud

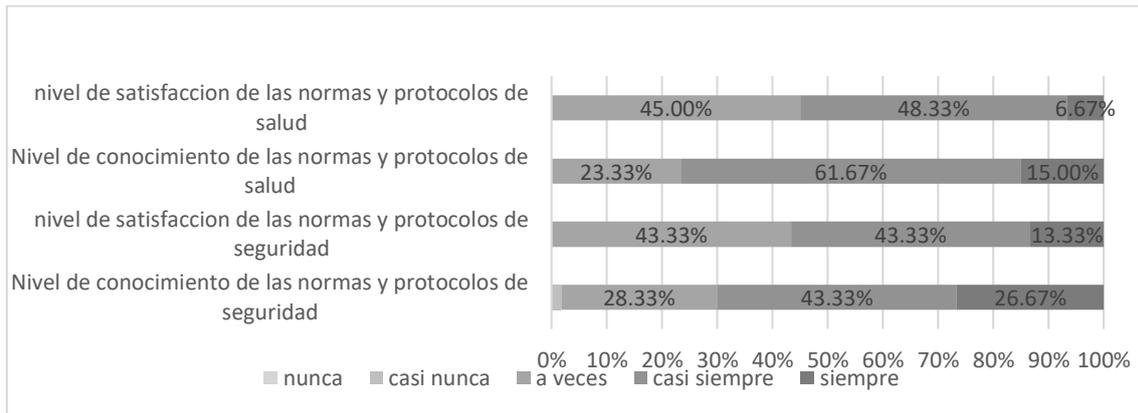


Figura 5. Seguridad y salud

Interpretación:

Con respecto a los indicadores de la seguridad e higiene se puede observar que casi siempre existe un alto nivel de conocimiento (61.67%) y satisfacción (48.33%) respecto a las políticas, normas y protocolos de seguridad y salud

Estadístico descriptivo de la Percepción del clima laboral

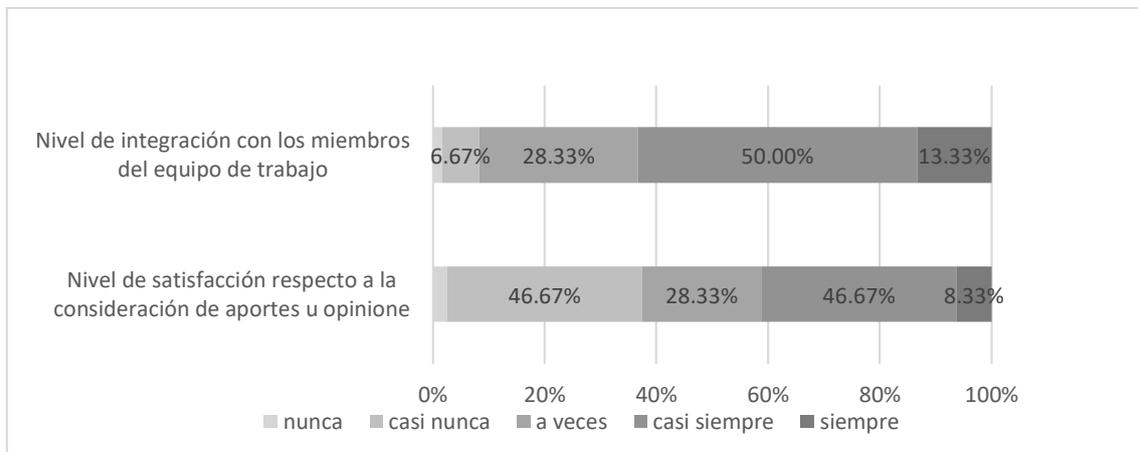


Figura 6. Percepción del clima laboral

Interpretación:

Con respecto a los indicadores de la percepción del clima laboral, la mitad de los encuestados considera que casi siempre existe una integración entre los miembros de equipo y la mayoría (46.67%) está satisfecho respecto a la consideración de sus aportes y opiniones.

Estadístico descriptivo de la Cultura Organizacional

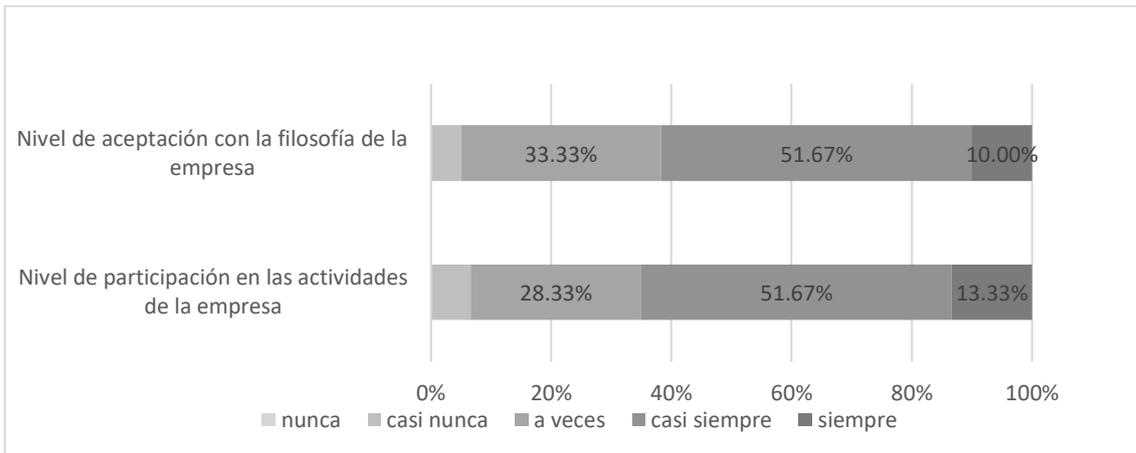


Figura 7. Cultura organizacional

Interpretación:

Con respecto a los indicadores de la cultura organizacional, la mayoría de los encuestados considera que casi siempre hay un alto nivel de participación en las actividades de la empresa, y están de acuerdo con la filosofía y forma de actuar de los gerentes.

Estadístico descriptivo del Conocimiento

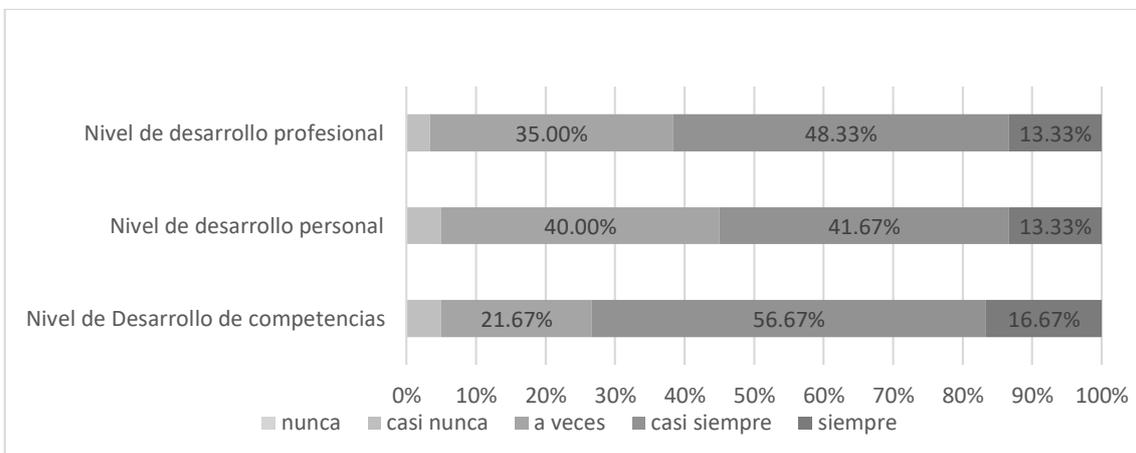


Figura 8. Conocimiento

Interpretación:

Con respecto a los indicadores del conocimiento, la mayoría de los encuestados considera que casi siempre los habilidades y destrezas que van adquiriendo y desarrollando los ayudan su desarrollo profesional (48.33%) y personal (41.67%).

Estadístico descriptivo de Valores

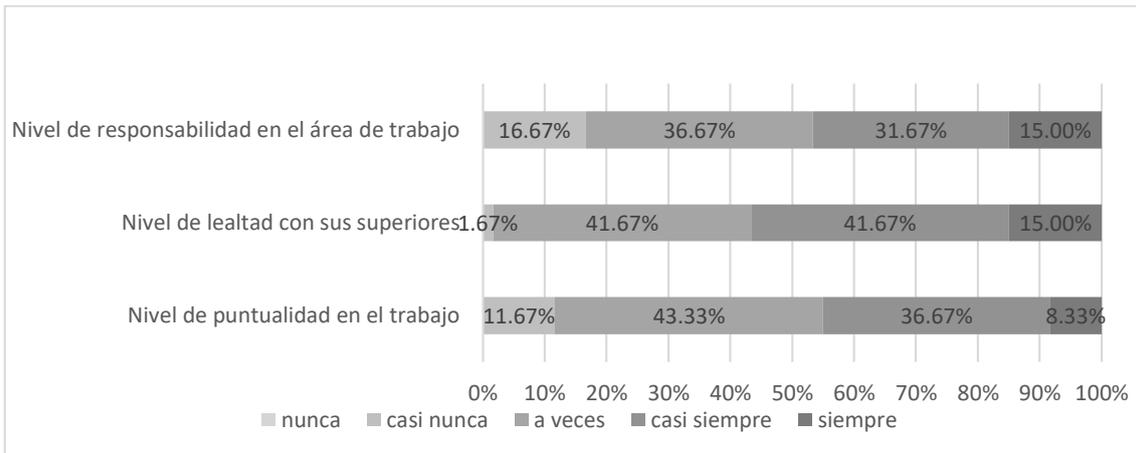


Figura 9. Valores

Interpretación:

Con respecto a los indicadores de los valores, la mayoría a veces suele demostrar un nivel aceptable de lealtad (41.67%), puntualidad (43.33%) y responsabilidad (36.67%) en su trabajo.

Estadístico descriptivo de los Componentes de la productividad

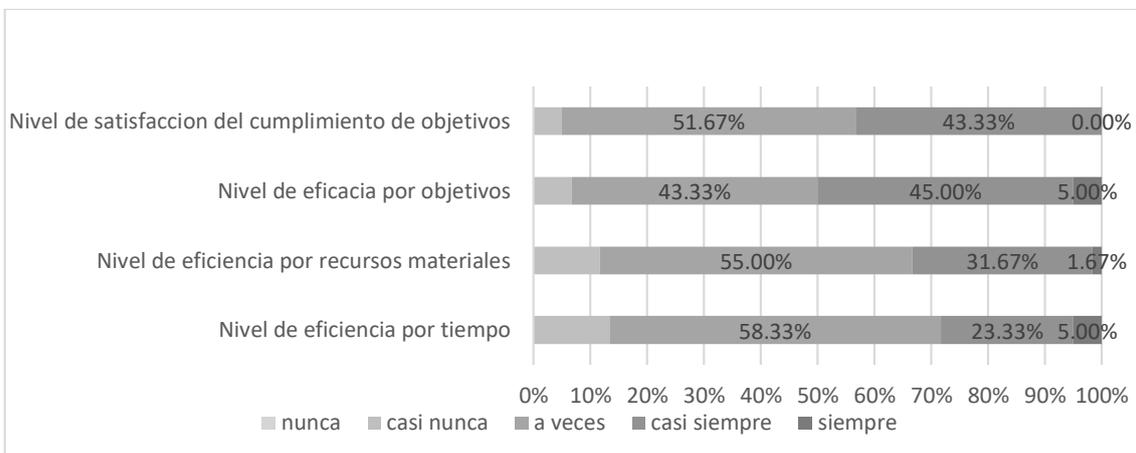


Figura 10. Componentes de productividad

Interpretación:

Con respecto a los indicadores de los componentes de la productividad, la mayoría a veces cumple con los objetivos propuestos (43.33%), utilizando la menor cantidad de recursos posibles (58.33%).

Estadístico descriptivo de Manejo de conflictos

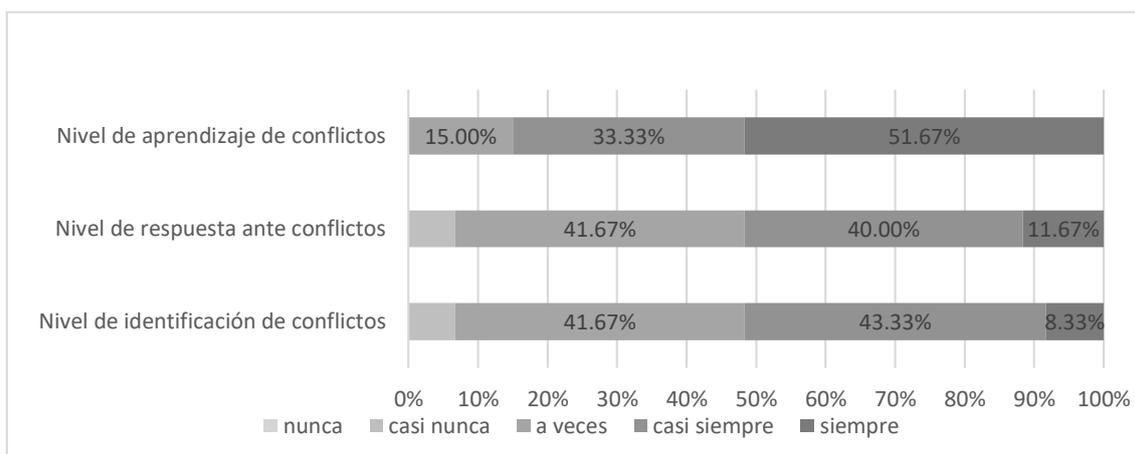


Figura 11. Manejo de conflictos

Interpretación:

Con respecto a los indicadores de manejo de conflictos la mayoría manifiesta que luego de una situación de conflicto se lograr obtener una enseñanza (51.67%), asimismo están en la capacidad de poder identificar un problema (43.33%) y a veces responder de forma inmediata (41.67%)

Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis correlacional entre Gestión del talento humano y productividad

Tabla 11

Rango relación del rho spearman

-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Mondragón, A. (2014)

Hipótesis nula: No existe relación entre la gestión del talento humano con la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Hipótesis alterna: Existe relación entre la gestión del talento humano con la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 12

Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión del talento humano y la productividad

			GESTION DEL TALENTO HUMANO	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,698**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,698**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: elaboración propia – base de datos

Interpretación: Teniendo en cuenta la hipótesis general planteada, se procedió desarrollar el análisis respectivo en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22.

En la tabla 12 se puede ver que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al $p = 0.05$. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde indica que existe relación entre la gestión del talento humano y la productividad.

Por ende, hay suficiente respaldo estadístico para afirmar la relación entre la gestión del talento humano con la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.698. En conclusión, existe una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis correlacional entre motivación y productividad

Hipótesis nula: No existe relación entre motivación y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Hipótesis alterna: Existe relación entre motivación y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13

Prueba de hipótesis correlacional entre la motivación y la productividad

Correlaciones				
			MOTIVACION	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: elaboración propia – base de datos

Interpretación: Teniendo en cuenta la primera hipótesis específica planteada, se ha procedido a desarrollar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22.

En la tabla 13 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al $p = 0.05$. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la motivación y la productividad.

Por ende, hay suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre la motivación y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.658. En otras palabras, se considera una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis correlacional entre capacitación y productividad

Hipótesis nula: No existe relación entre capacitación y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Hipótesis alterna: Existe relación entre capacitación y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

Prueba de hipótesis correlacional entre la capacitación y la productividad

Correlaciones				
			PRODUCTIVIDAD	CAPACITACION
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	CAPACITACION	Coefficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: elaboración propia – base de datos

Interpretación: Teniendo en cuenta la primera hipótesis específica planteada, se ha procedido a desarrollar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22.

En la tabla 14 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al $p = 0.05$. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la capacitación y la productividad.

Por ende, hay suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre la capacitación y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.489. En otras palabras, se considera una correlación positiva media.

Prueba de hipótesis correlacional entre seguridad e higiene y productividad

Hipótesis nula: No existe relación entre seguridad e higiene y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Hipótesis alterna: Existe relación entre seguridad e higiene y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15

Prueba de hipótesis correlacional entre la seguridad e higiene y la productividad

Correlaciones				
			PRODUCTIVIDAD	SEGURIDAD E HIGIENE
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	SEGURIDAD E HIGIENE	Coefficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: elaboración propia – base de datos

Interpretación: Teniendo en cuenta la primera hipótesis específica planteada, se ha procedido a desarrollar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22.

En la tabla 15 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al $p = 0.05$. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la seguridad e higiene y la productividad.

Por ende, hay suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre la seguridad e higiene y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.455. En otras palabras, se considera una correlación positiva media.

Prueba de hipótesis correlacional entre percepción del clima laboral y productividad

Hipótesis nula: No existe relación entre percepción del clima laboral y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Hipótesis alterna: Existe relación entre percepción del clima laboral y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

Prueba de hipótesis correlacional entre la percepción del clima laboral y la productividad

Correlaciones				
			PRODUCTIVIDAD	PERCEPCION_DEL_CLIMA_LABORAL
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	PERCEPCION_DEL_CLIMA_LABORAL	Coefficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: elaboración propia – base de datos

Interpretación: Teniendo en cuenta la primera hipótesis específica planteada, se ha procedido a desarrollar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22.

En la tabla 16 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al $p = 0.05$. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la percepción del clima laboral y la productividad.

Por ende, hay suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre percepción del clima laboral y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.486. En otras palabras, se considera una correlación positiva media

Prueba de hipótesis correlacional entre cultura organizacional y productividad

Hipótesis nula: No existe relación entre cultura organizacional y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Hipótesis alterna: Existe relación entre cultura organizacional y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17

Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión cultura organizacional y la productividad

Correlaciones				
			PRODUCTIVIDAD	CULTURA_ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	CULTURA_ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

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

Fuente: elaboración propia – base de datos

Interpretación: Teniendo en cuenta la primera hipótesis específica planteada, se ha procedido a desarrollar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22.

En la tabla 17 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.001, es decir que es menor al $p = 0.05$. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la cultura organizacional y la productividad.

Por ende, hay suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre cultura organizacional y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.416. En otras palabras, se considera una correlación positiva media.

Resultados de la guía de entrevista
REDES SEMÁNTICAS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA



Figura 12. Red semántica de gestión del talento humano

El ferrocarril busca motivar a sus colaboradores, sin embargo, no todos los colaboradores valoran o aprecian este gesto, ya que cada uno tiene diferentes intereses y necesidades. Asimismo, cada vez que se suscita un problema ellos intentan solucionar el problema, pero por lo general siempre se lo comunican a su superior inmediato. Los colaboradores son responsables de muchos de los inconvenientes que se suscitan ya que no toman responsabilidad de sus actos.

Parte de la gestión del personal consiste en brindarle las herramientas necesarias incluyendo las capacitaciones correspondientes para que tengan el conocimiento necesario para realizar sus actividades. Esto parte de la filosofía de la empresa que busca siempre mejorar la productividad de cada uno, muchos están de acuerdo con las decisiones, pero otros no. Estas personas que fomentan el desorden y las riñas, dañan el buen clima laboral que se busca tener mediante las actividades que realiza la empresa para sus colaboradores.

Muchos de los accidentes que se han suscitado en los diversos periodos, fue principalmente por irresponsabilidad de los colaboradores que, a pesar de conocer las normativas de seguridad y salud, no las aplicaron. Es un punto que siempre se busca ir reforzando.



Figura 13. Red semántica de productividad

Todo el conocimiento que se brinda mediante las charlas y capacitaciones tienen como objetivo mejorar el desempeño de los colaboradores, de todas formas, si alguno deserta ya obtuvo nuevos conocimientos que le pueden servir después en su vida diaria.

Los valores se aplican al momento de su inducción e ingreso a la empresa, pero muchos no le dan la importancia necesaria, sin embargo, si no cumplen con ellos, son separados de la empresa.

Se debe mejorar la proactividad y la capacidad de respuesta frente a los problemas, sobre todo frente a los más comunes o usuales para que ya sepan cómo proceder y no se esté perdiendo el tiempo en coordinaciones innecesarias.

IV. DISCUSIÓN

En nuestros resultados obtenidos acerca de gestión del talento humano y productividad en el ferrocarril central andino S.A, subdivisión 2, Chosica – galera, Lurigancho Chosica 2019 podemos identificar que existe una relación positiva, considerable. Se contrastará con los antecedentes citados en la investigación tomando en cuenta los resultados más relevantes.

En el FCCA, la motivación y la productividad se relacionan con un Rho de Spearman de 0,658. Lo que indica que cuando los colaboradores se sienten comprometidos con la empresa, tienen una comunicación flexiva y asertiva con sus superiores y sienten que su labor es recompensada en base a un programa de incentivos eficiente; su labor genera altos niveles de productividad para la empresa.

Los resultados antes presentados son comparables con los de Pinedo y Quispe (2017), quien en su investigación encontró que si existe una influencia entre la productividad y la motivación del personal administrativo de la empresa Petrex S.A., obtuvieron que efectivamente si hay una relación, ya que el Rho de Spearman fue de 0.387.

Los trabajadores de la empresa Petrex S.A, consideran que satisfacen las necesidades que demandan, y se encontraran motivados y desarrollaran una labor sobresaliente, logrando así altos niveles de productividad. Uno de los puntos más fuertes en la gestión que realiza la empresa, se centra en el proceso de reclutamiento y selección.

De igual forma los colaboradores del FCCA, al tener las capacidades, instrumentos, condiciones y espacios necesarios para poder desarrollar su labor, logran desarrollar un trabajo eficiente sin descuidar la calidad de su labor y obteniendo buenos resultados. Si reciben la cantidad de capacitaciones necesarias y sobre todo con la calidad correspondiente se elevará el nivel de productividad tanto individual como en conjunto, la relación entre ambas es positiva media, con un Rho: 0,489.

Asimismo nuestros resultados son contrastables con los obtenidos en la investigación de Valentín (2017), el cual desarrollo su investigación en una red de salud en Huaylas, donde obtuvo como resultado mediante la prueba del Chi cuadrado, que existe una gran influencia por parte de ambas variables, las capacitaciones y la productividad, lo que demuestra que si los colaboradores conocen todos los procedimientos que se realizan, las normativas a los que se rige la empresa y asisten constantemente a las capacitaciones, por ende su desempeño laboral será mayor.

Los trabajadores de la ruta 2, Chosica – Galera, de igual forma al conocer todas las normativas tanto de seguridad como de salud de la empresa, podrán llevar a cabo sus actividades con un índice de bajo riesgo, lo que permitirá reducir la cantidad promedio de

accidentados y de esa forma la productividad de la empresa no será mermada, estas variables se relacionan con un Rho de 0,455.

En relación con lo antes mencionado Asencio y Armas (2016), tuvieron como uno de sus objetivos identificar si existe seguridad e higiene y la productividad, en la empresa Cartavio, mediante la prueba de chi cuadrado y un nivel de significancia menor a 0,5 se determinó que existe una relación entre ambas variables. Es decir que en la empresa Cartavio brinda las condiciones de seguridad y salubridad respectiva a sus colaboradores para que puedan desarrollar con normalidad su labor y de esa forma generar mayor rentabilidad y altos picos de productividad.

En el FCCA, existe un programa de incentivos para los mejores trabajadores, participan de sorteos, bonos extras, bingos durante los recorridos y ceremonias donde se puede compartir en conjunto y reforzar los lazos. Este clima laboral permite que los trabajadores rindan al máximo. En base a los resultados obtenidos la relación entre el clima laboral y la productividad es de 0,486

Finalmente, en su investigación de Mamani (2018), se pudo apreciar que el clima laboral y la productividad se relacionan mediante un Rho: 0,460, existe una relación moderada, en la red de salud. Es decir que cuando todas las áreas poseen una comunicación asertiva, existen lazos fraternos entre todos los integrantes, confianza, y un ambiente donde no hay ningún prejuicio o inconveniente, es decir, un buen clima laboral, los colaboradores pueden brindar un servicio de calidad, atender de forma sobresaliente a los pacientes y así la organización aumentara su productividad.

En el FCCA, la cultura organizacional es sencilla y común como el de muchas empresas, es una organización encargada de brindar un buen servicio, con valores claros, reglas pautadas y donde todos deben comprometerse con el trabajo. Si esta situación se daría, la productividad incrementaría y los resultados serían más óptimos, el grado de relación que existe entre ambos es de 0,416.

De igual forma nuestros resultados antes mencionados son contrastables con los obtenidos por Pinedo y Quispe (2017), donde ellos obtuvieron que la cultura organizacional y la productividad se relacionan con un Rho de Spearman de 0,728. En la empresa Petrex, la cultura organizacional juega un rol importante, ya que define la forma de actuar y pensar de los colaboradores, aquellos que no se encuentran alineados luego son despedidos.

En el FCCA, la gestión del talento humano y la productividad se relacionan con un Rho de 0,698. Es decir que cuando se desarrollan las estrategias correctas respecto a lo que corresponde a los colaboradores, motivación, selección, capacitación, entre otros aspectos. Si se dan de forma correcta la productividad de la empresa incrementará, se podrá trasladar una mayor cantidad de pedidos en un menor tiempo.

En relación a lo mencionado previamente, Carbajal (2017), realizó una investigación donde pudo determinar que efectivamente existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la productividad en la red enfermería y obstetricia de una red del salud del sur (Rho:0,497), es decir mientras que las licenciadas se encuentren con las condiciones necesarias para desarrollar su labor, el tiempo de descanso necesario, los instrumentos necesarios y la motivación correspondiente, entonces atenderán con esmero y en el menor tiempo posible pero sin descuidar la calidad de atención y supervisión a los pacientes.

V. CONCLUSIONES

En base a los objetivos propuestos y a los resultados obtenidos durante el proceso de desarrollo de la investigación, se determinan las siguientes conclusiones.

Primera. Se determina que existe una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.698 entre la gestión del talento humano y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019, es decir que, ante una buena gestión del talento humano, se incrementa el nivel de productividad de la empresa en estudio.

Segunda. Se determina que existe una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.658. entre la motivación y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019, mediante los programas de motivación correspondientes, enfocados en las necesidades de los colaboradores, se puede aumentar la productividad de cada uno de ellos.

Tercera. Se determina que existe correlación positiva media con una correlación del Rho de Spearman = 0.489. Entre la capacitación y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019, es decir que, si los colaboradores poseen los conocimientos necesarios, los cuales deben ser actualizados constantemente, entonces podrán aplicarlos en su labor diaria y así aumentar la productividad de la empresa.

Cuarta. Se determina que existe una correlación positiva media. Mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.455. Entre la seguridad e higiene y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019, mediante las medidas de prevención y políticas de seguridad y salud correspondientes, los colaboradores estarán más protegidos y menos propensos a accidentes, al estar todos en perfectas condiciones la productividad mejorara.

Quinta. Se determina que existe una correlación positiva media con una correlación del Rho de Spearman = 0.486. Entre la percepción del clima laboral y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019, mediante un ambiente agradable de trabajo y una correcta comunicación entre todas las áreas de la empresa, los colaboradores incrementaran su potencial y así la productividad de la empresa también.

Sexta. Por último, se considera una correlación positiva media. Con una correlación del Rho de Spearman = 0.416 entre la relación entre la cultura organizacional y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019. A través de un correcto reforzamiento de los valores y la filosofía de la empresa, mediante charlas, jornadas y actividades en conjunto, se logrará que todos los trabajadores se alineen a la cultura de la empresa y así lograr los objetivos trazados que permitirán incrementar el nivel de productividad.

VI. RECOMENDACIONES

Los resultados expuestos en la presente investigación permiten proponer las siguientes recomendaciones:

Primera. Se recomienda al área de gerencia seguir dándole prioridad al talento humano para que pueda aumentar la productividad del FCCA, se observa el nivel de respuesta ante los conflictos es medio (41.67%) al igual que los conocimientos adquiridos (40%), por ello es necesario que los directivos desarrollen un conjunto de estrategias de solución de conflictos en un lapso mínimo de un mes, las cuales las aplicaran los colaboradores del tramo 2 para poder tener una rápida acción ante cualquier contingencia y buscar incrementar el conocimiento en base a las nuevas tendencias del mercado.

Segunda. Se recomienda al área de recursos humanos desarrollar estrategias de motivación y planes de recompensas trimestrales para seguir desarrollando todo el potencial de los colaboradores. Estos planes deben fomentar la competitividad entre el personal, y el premio debe ser estimulante para ellos. La entrega de este se daría al final de cada trimestre por parte de un representante de la gerencia. Porque el nivel de satisfacción percibido por los colaboradores es de nivel medio (38.3%) y se debe mejorar.

Tercera. Se recomienda al área de gerencia desarrollar nuevas capacitaciones, semestralmente, con materiales didácticos, el espacio correspondiente y un capacitador que tenga la habilidad de captar la atención de los participantes, para un mejor entendimiento, pero sobre todo evaluar que el conocimiento haya sido retenido, mediante un test al finalizar la capacitación. Ya que el nivel de satisfacción de los colaboradores respecto a las cantidades (46.67%), materiales (43.33%) y temas que se imparten (41.80%) es de nivel medio.

Cuarta. Se recomienda al área de gerencia desarrollar nuevas políticas de seguridad e higiene, en base a las nuevas tendencias del rubro. Estas deben ser difundidas ni bien se halla llegado un consenso, a todo el personal, mediante boletines, correos y charlas por parte de su jefe inmediato, pero sobre todo aumentar el control y supervisión de las actividades que realizan, mediante cámaras de vigilancia para que se cumplan con estas normativas. Porque a pesar que la mayoría conoce cuales son (43.33%), no las aplica y además no están satisfechos (43.33%).

Quinta. Se recomienda a los directivos y colaboradores seguir generando un clima de trabajo agradable, mediante reuniones de confraternidad mensuales, una buena comunicación entre todos los niveles y participación de todas las actividades que realiza la empresa, asimismo una encuesta de evaluación de trescientos sesenta grados permitiría conocer la apreciación de todos los niveles, esto es importante porque la mayoría considera que sus opiniones y aportes no son valorados (46.67%).

Sexta. Se recomienda a la directiva desarrollar estrategias que logre afianzar los valores organizacionales y supervisar mediante indicadores de comportamiento trimestralmente para corroborar que todos los miembros de la organización los practiquen. Esto se llevaría a cabo porque un gran porcentaje no está de acuerdo con la filosofía de la empresa (33.33%).

VII. Referencias

- Agurto, J & Chico, E. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de talento humano para mejorar el desempeño y productividad laboral en la empresa GerenConta S.A.* Tesis de grado. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11350>
- Álava, E. (2016). *Diseño de un modelo de gestión estratégica de talento humano para el comercial créditos "J&M" de la ciudad de milagro.* Tesis de grado. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11384/1/TESIS%20DE%20EVELYN%20J%20ESENIA%20ALAVA%20GONZALEZ.pdf>
- Albu, O. B. (2018). "Making a Difference": *The performative role of values in the constitution of organizations.* ["Hacer una diferencia": el papel performativo de los valores en la Constitución de las organizaciones]. *M@n@gement*, 21(2), 858–883. <https://doi.org/10.3917/mana.212.0858>
- Aliekperova, N. (2018). *Motivating Factors Effecting Work Efficiency of Employees in Ukrainian Pharmaceutical Sector.* [Factores motivadores efecto eficiencia del trabajo de los empleados en el sector farmacéutico ucraniano]. *Economics & Sociology*, 11(1), 61–74. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2018/11-1/4>
- Álvarez, A & et. Al. (2014). *Identificación Organizacional y Satisfacción Laboral: Diferencia entre Empresas Públicas y Privadas.* Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31293/ReiDoCrea-Vol.3-Art.5-Alvarez-Ionela-Marin-Marrero-Mas-Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Angulo, E. (2013). *POLITICA FISCAL Y ESTRATEGIA COMO FACTOR DE DESARROLLO DE LA MEDIANA EMPRESA COMERCIAL SINALOENSE. UN ESTUDIO DE CASO.* Recuperado de: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/seleccion_muestra.html.
- Arismendi, E. (2013). *Planificación de proyectos.* Recuperado de: http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Armas, J. & Asencio, V. (2016). *Gestión del talento humano y la productividad de los colaboradores de la empresa Cartavio S.A.A. provincia de Ascope – 2015.* Tesis de grado. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2335/1/RE_ADMI_JESUS.ARMAS

VANIA.ASENCIO_GESTION.DEL.TALENTO.HUMANO.Y.LA.PRODUCTIVIDAD DATOS.PDF

- Azhimuratova, A., Tulekbayeva, A., Sabyrhanov, D., Meshcheryakov, E., & Ormanova, G. (2017). *The Optimization of Labour Potential and Productivity*. [La optimización del potencial de trabajo y la productividad]. *International Journal of Economic Perspectives*, 11(2), 393–401. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=135458293&lang=es&site=eds-live>
- Bermúdez, C. (2016). *La comunicación interna en las organizaciones*. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000339.pdf?sequence=4>.
- Bermúdez, L. (2015). *Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes*. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, vol. XVI, núm. 33. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>.
- Bhattacharyya, D. K. (2017). *Collegial Talent Management Practices in Indian Organizations*. [Prácticas de gestión del talento colegial en organizaciones indias]. *Journal of Case Research*, 8(2), 1–16. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=130578418&lang=es&site=eds-live>
- Bolzan, C. (2018). *Valores personales, valores organizacionales y medio ambiente: una revisión teórica*. *Revista de Gestão do Unilasalle*. v. 7, n. 2. Recuperado de <https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/desenvolve/article/viewFile/4415/pdf>
- Cámara de comercio de Medellín para Antioquia. (s.f.). *Capacitación del personal: la clave para el desarrollo empresarial*. Recuperado de <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/herramientas/Capacitaci%C3%B3n-empresarial-formato-pdf.pdf>
- Carbajal, R. (2017). *Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2016*. Tesis de grado. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8641>
- Centro Internacional de Formación Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: directrices para la mejora del rendimiento*.

Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/-dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf

- CEPRIT. (2013). *Documentos y registros obligatorios en las empresas*. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR07_.pdf
- Chandurkar, P., & Kakde, M. (2019). *Occupational safety and health in the textile sector*. [Seguridad y salud ocupacional en el sector textil]. *Man-Made Textiles in India*, 47(3), 82–87. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=teh&AN=135735526&lang=es&site=eds-live>
- Chávez, E. & Ortiz, A. (2015). *Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Recuperado de <https://www.emprendices.co/seguridad-e-higiene-trabajo/>
- Chicu, S., BernaZ, L., & Malcoci, M. (2018). *Motivation of Manufacturing Personnel in the Field of Business*. [Motivación del personal de manufactura en el campo de los negocios]. *Annals of the University of Oradea. Fascicle of Textiles, Leatherwork*, 19(2), 161–166. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=teh&AN=132174058&lang=es&site=eds-live>
- ConceptoDefinicion.de. (2015). *Definición de Eficacia*. [Entrada de blog] recuperado de <https://conceptodefinicion.de/eficacia/>
- Contreras, F & et al. (2014). *Revista Lider. El concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario*. Vol. 25. Recuperado de http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf
- Darabont, D. C., Bejinariu, C., Ionita, I., Bernevig-Sava, M.-A., Baciú, C., & Baciú, E.-R. (2018). *Considerations on Improving Occupational Health and Safety Performance in Companies Using Iso 45001 Standard*. [Consideraciones sobre cómo mejorar el rendimiento de seguridad y salud ocupacional en empresas que utilizan la norma ISO 45001]. *Environmental Engineering & Management Journal (EEMJ)*, 17(11), 2711–2718. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eih&AN=134010289&lang=es&site=eds-live>
- Davis, R., & Cates, S. (2018). *The Implementation of the Organizational Culture Assessment Instrument in Creating a Successful Organizational Cultural Change*. [La

- implementación del instrumento de evaluación de la cultura organizacional en la creación de un exitoso cambio cultural organizacional]. *International Journal of Business & Public Administration*, 15(1), 71–94. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=132129457&lang=es&site=eds-live>
- Dineva, D. P., Breitsohl, J. C., & Garrod, B. (2017). *Corporate conflict management on social media brand fan pages*. [Gestión de conflictos corporativos en páginas de fans de la marca de redes sociales]. *Journal of Marketing Management*, 33(9/10), 679–698. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2017.1329225>
- Dizaho, E. K., Salleh, R., & Abdullah, A. (2017). *Achieving Work Life Balance Through Flexible Work Schedules and Arrangements*. [Equilibrar la vida laboral a través de horarios y arreglos de trabajo flexibles]. *Global Business & Management Research*, 9, 455–465. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=122717287&lang=es&site=eds-live>
- Ecured. (2018). *Conocimiento*. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.ecured.cu/Conocimiento>
- Eguavoen, E. O. (2018). *Influence of Administrative Effectiveness on Work Ethics of Library Personnel: The Case of Kenneth Dike Library*. [Influencia de la efectividad administrativa en la ética de trabajo del personal bibliotecario: el caso de la biblioteca Kenneth Dike]. *Library Philosophy & Practice*, 1–17. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=133865481&lang=es&site=eds-live>
- ENCICLOPEDIA FINANCIERA. (2018). *Cultura Organizacional*. Recuperado de <https://www.encyclopediainfinanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizacional.htm>
- Fajčíková, A. fajcikova@pef. czu. c., Urbancová, H., & Kučírková, L. (2018). *Decisive Factors of Talent Management Implementation in Czech Organisations*. [Factores decisivos de la implementación de la gestión del talento en las organizaciones checas]. *Journal of*

- Efficiency & Responsibility in Education & Science, 11(1), 9–15.
<https://doi.org/10.7160/eriesj.2018.110102>
- Folz, C. (2017). *Happy at Work?*. [¿Feliz en el trabajo?]. HR Magazine, 62(7), 18. Retrieved from
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=b9h&AN=125080306&lang=es&site=eds-live>
- Fusch, P. I., & Fuch, G. E. (2015). *Leadership and Conflict Resolution on the Production Line*. [Liderazgo y resolución de conflictos en la línea de producción]. International Journal of Applied Management & Technology, 14(1), 21–39.
<https://doi.org/10.5590/IJAMT.2015.14.1.02>
- Galindo, E. (2017). *QUE ES LA CONFIABILIDAD EN UNA INVESTIGACIÓN*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-confiabilidad-en-una.html>.
- Galindo, M & Viridiana, R. (2015). *México ¿Cómo vamos?. Productividad.*, Vol. 1. Recuperado de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Ganga, F. & et al. (2014). *El CONCEPTO DE EFICIENCIA ORGANIZATIVA: UNA APROXIMACIÓN A LO UNIVERSITARIO*. Revista Lider Vol. 25. Recuperado de http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf
- García, V. (2012). *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables*. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>
- Gerencie.com. (2018). *Diferencias entre eficiencia y eficacia*. [entrada de blog] recuperado de <https://www.gerencie.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficacia.html>
- Glaz, V. N., Glaz, Y. A., Rusetskaya, E. A., & Zhuravleva, N. V. (2017). *The Improvement of Labor Activity Motivation of Workers in the Process of Their Socialization in the Organization: The Influence of Organizational Culture*. [La mejora de la actividad laboral motivación de los trabajadores en el proceso de su socialización en la organización: la influencia de la cultura organizacional] Journal of History, Culture & Art Research / Tarih Kültür ve Sanat Arastirmalari Dergisi, 6(6), 244–254.
<https://doi.org/10.7596/taksad.v6i6.1355>

- Gomez.J; Villasis, M & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia Mexico. Recuperado de: <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/181-1339-1-PB.pdf>
- Grandori, A. (2016). *Knowledge-Intensive Work and the (Re)Emergence of Democratic Governance*. [El trabajo intensivo en conocimiento y la (re) aparición de la gobernanza democrática]. *Academy of Management Perspectives*, 30(2), 167–181. <https://doi.org/10.5465/amp.2015.0133>
- Guillen, M. (2013). *Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones*. Recuperado de https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v39n2/spu06213.pdf
- Hattinger, M., & Eriksson, K. (2018). *Co-construction of Knowledge in Work-Integrated E-learning Courses in Joint Industry-University Collaboration*. [Co-construcción del conocimiento en el trabajo-cursos de E-Learning integrados en la industria conjunta-colaboración universitaria]. *International Journal of Advanced Corporate Learning*, 11(1), 10–16. <https://doi.org/10.3991/ijac.v11i1.9152>
<http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html>
- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos. (2017). *Plan de incentivos Invima*. Recuperado de <https://www.invima.gov.co/images/pdf/intranet/secretaria-general/Talento%20humano%20Plan%20de%20incentivos/PLAN-DE-INCENTIVOS-2017.pdf>
- Jin, J. B., Leem, C. S., & Lee, C. H. (2016). *Research issues and trends in industrial productivity over 44 years*. [Problemas de investigación y tendencias en productividad industrial a lo largo de 44 años]. *International Journal of Production Research*, 54(5), 1273–1284. <https://doi.org/10.1080/00207543.2015.1064181>
- Knight, C., Patterson, M., & Dawson, J. (2017). *Building work engagement: A systematic review and meta-analysis investigating the effectiveness of work engagement interventions*. [Creación de compromiso de trabajo: una revisión sistemática y metanálisis que investiga la efectividad de las intervenciones de compromiso laboral]. *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 792–812. <https://doi.org/10.1002/job.2167>

- Kocman, A. andreas. kocman@univie. ac. a., & Weber, G. (2018). *Job Satisfaction, Quality of Work Life and Work Motivation in Employees with Intellectual Disability: A Systematic Review*. [Satisfacción laboral, calidad de vida laboral y motivación del trabajo en empleados con discapacidad intelectual: una revisión sistemática]. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(1), 1–22. <https://doi.org/10.1111/jar.12319>
- Korkusuz, A. Y., İnan, U. H., Özdemir, Y., & Başlıgil, H. (2018). *Evaluation of Occupational Health and Safety Key Performance Indicators Using in Healthcare Sector*. [Evaluación de indicadores clave de rendimiento en salud y seguridad ocupacional uso en el sector sanitario]. *Sigma: Journal of Engineering & Natural Sciences / Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi*, 36(3), 705. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=133865758&lang=es&site=eds-live>
- Larentis, F., Simone Antonello, C., & Slongo, L. A. (2018). *Organizational culture and relationship marketing: an interorganizational perspective*. [Cultura organizacional y marketing de relaciones: una perspectiva interorganizativa]. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 20(1), 37–56. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v20i1.3688>
- Llano, E. & Rivera, L. (2015). *Sistema de gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la florícola Agrogana s.a. de la parroquia Joseguango bajo provincia de Cotopaxi en el período 2014 – 2015*. Tesis de grado. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2192/1/T-UTC-3463.pdf>
- Llanos, M & et. Al. (2016). *La cultura organizacional- eje de acción de la gestión humana*. Recuperado de <http://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Majad, M. (2016). *Gestión del talento humano en organizaciones educativas*. vol. 40, núm. 88, Universidad Pedagógica Experimental. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3761/376147131008.pdf>
- Malbašić, I., Belužić, B., & Posarić, N. (2018). *Organizational Values as the Basis for Business Excellence*. [Los valores organizacionales como base para la excelencia empresarial]. *Management (18544223)*, 13(3), 265–279. <https://doi.org/10.26493/1854-4231.13.265-279>

- Marín, J. (2018). *Cuatro técnicas para el manejo de conflictos laborales*. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/cuatro-tecnicas-para-el-manejo-de-conflictos-laborales/>
- Martínez, V. (2013). *Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas*. Tesis de grado. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1377536337803tesisfinalimp.pdf>
- Martins, L. B., Zerbini, T., & Medina, F. J. (2019). *Impact of Online Training on Behavioral Transfer and Job Performance in a Large Organization*. [Impacto de la capacitación en línea sobre transferencia conductual y desempeño laboral en una organización grande]. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(1), 27–37. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a4>
- Mejía, C. (s.f.). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Recuperado de: <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/INDICADORES/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf>
- Ming-Chang Wu, Didik Nurhadi, & Siti Zahro. (2016). *Integrating the Talent Management Program as a New Concept to Develop a Sustainable Human Resource at Higher Educational Institutions*. [Integrar el programa de gestión de talentos como un nuevo concepto para desarrollar un recurso humano sostenible en las instituciones educativas superiores]. *International Journal of Organizational Innovation*, 8(4), 146–160. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=114725527&lang=es&site=eds-live>
- Mohelska, H., & Sokolova, M. (2018). *Management Approaches for Industry 4.0 - the Organizational Culture Perspective*. [Enfoques de gestión para la industria 4,0-la perspectiva de la cultura organizativa]. *Technological & Economic Development of Economy*, 24(6), 2225–2240. <https://doi.org/10.3846/tede.2018.6397>
- Moletsane, M., Tefera, O., & Migiro, S. (2019). *The Relationship between Employee Engagement and Organisational Productivity of Sugar Industry in South Africa: The Employees' Perspective*. [La relación entre el compromiso de los empleados y la productividad organizativa de la industria azucarera en Sudáfrica: la perspectiva del empleado]. *African Journal of Business & Economic Research*, 14(1), 113–134. <https://doi.org/10.31920/1750-4562/2019/v14n1a6>

- Mondragón, A. (2014): *USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/281120822>
- Morales, C & Masis, A. (2014). *Tec Empresarial. La medición de la productividad del valor agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de costa rica*. Vol 8. Num 2. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4808514.pdf>
- More, L. (2017). *Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa Ángel divino, Chiclayo 2016*. Tesis de grado. Recuperado de <http://repositorio.uess.edu.pe/bitstream/handle/uess/4151/More%20Mayanga.pdf;jsessionid=37E6F1D469495ADE0A508FFFE1D29EBC?sequence=1>
- Moreno, E. (2017). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-validez-en-una-investigacion.html>
- Ochoa, C. (2015). *El muestreo: qué es y por qué funciona*. Recuperado de: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-que-es-porque-funciona>
- OIT, 2007. *La productividad del trabajo más alta la tiene EE.UU. mientras en el resto del mundo algunas regiones avanzan, pero otras permanecen rezagadas*. [Entrada de blog]. Recuperado de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_083978/lang--es/index.htm
- Olaz, A. (2013). *El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. Revista de Ciencias Sociales, núm. 56. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Tesis de grado. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>
- Pérez, U. (2013). *Seguridad e higiene laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de quetzaltenango*. Tesis de grado. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Perez-Ursula.pdf>.

- Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación*. Recuperado de <https://static1.squarespace.com/static/54d1216ae4b032ab36c26b61/t/5aa32f749140b73db65c927f/1520643968955/El+Secreto+de+La+Motivaci%C3%B3n+WEB.pdf>
- Pfeiffer, B. bpfeiffe@temple. ed., Brusilovskiy, E., Davidson, A., & Persch, A. (2018). *Impact of person-environment fit on job satisfaction for working adults with autism spectrum disorders*. [Impacto de la persona-ambiente encaja en la satisfacción del trabajo para los adultos que trabajan con trastornos del espectro autista]. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 48(1), 49–57. <https://doi.org/10.3233/JVR-170915>
- Pinedo, C. & Quispe, L. (2017). *La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.* Tesis de grado. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2829/1/2017_Pinedo_La-gestion-del-talento-humano.pdf
- Porras, A. (s.f.). *Estadística inferencial*. Recuperado de: <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/159/1/15-Estadistica%20Inferencial%20-%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>.
- PricewaterhouseCoopers, (2005). *Encuesta sobre desafíos globales de RRHH: Ayer, hoy y mañana*. [Entrada de Blog]. Recuperado de <https://wfpma.com/sites/wfpma.com/files/projects/PDFs/hrglobalchallenges-spanish.pdf>
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Tesis de grado. Recuperado de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- Qiwei Zhou, Guoquan Chen, & Wei Liu. (2019). *Impact of perceived organizational culture on job involvement and subjective well-being: A moderated mediation model*. [Impacto de la cultura organizacional percibida en la implicación laboral y el bienestar subjetivo: un modelo de mediación moderado]. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 47(1), 1–13. <https://doi.org/10.2224/sbp.7478>

- Ranasinghe, S. L. (2018). *Impact of Motivation Factor for Labour Productivity: A Study on Apparel Industry in Sri Lanka*. [Impacto del factor de motivación para la productividad laboral: un estudio sobre la industria apparel en Sri Lanka]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.123CCE9B&lang=es&site=eds-live>
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). *Impact of Working Environment on Job Satisfaction*. [Impacto del entorno de trabajo en la satisfacción laboral]. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717–725. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
- Reina, M. (2016). *Principios y valores organizacionales*. Recuperado de <https://prezi.com/zmjhbghyuvao/principios-y-valores-organizacionales/>
- Reyes, M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de colaboradores del área operativa de una empresa de abarrotes*. Tesis de grado. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>
- Riquelme, M. (s.f.). *Diferencia entre eficacia y eficiencia*. [Entrada en blog] recuperado de <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-eficacia-y-eficiencia/>
- Rojas, M., Jaimes, L. & Valencia, M. (2017). *Revista Espacios. Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Vol. 39. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Romero, M. (2016). *Plan de incentivos laborales y ejemplos prácticos*. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/plan-de-incentivos-laborales-ejemplos/>
- Rosa, A. (2016). *Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/228989/InterPARES_3_020617.pdf
- Ruiz, M. (2012). *POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO*. Recuperado de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html
- Ruiz, M. (2012). *POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO*. http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html
- Samani, S. A. assanaz2@live.utm. m., Rasid, S. Z. A. szaleha@ibs. utm. m., & Sofian, S. bt1, saudah@utm. m. (2015). *Perceived Level of Personal Control Over the Work*

- Environment and Employee Satisfaction and Work Performance*. [Nivel percibido de control personal sobre el entorno de trabajo y la satisfacción del empleado y el desempeño del trabajo]. *Performance Improvement*, 54(9), 28–35. <https://doi.org/10.1002/pfi.21499>
- Sánchez, G. (2013). *Niveles de investigación*. Recuperado de http://grsanchez.blogspot.com/2013/06/niveles-de-investigacion_28.html
- Setyawati, S. M., Suliyanto, S., Novandari, W., Cahyaningtyas, N. W., & Sutarmin, S. (2017). *The Effect of Participatory Training on Satisfaction: The Mediating Role of Effectiveness*. [El efecto de la formación participativa en la satisfacción: el papel mediador de la efectividad]. *International Journal of Economic Perspectives*, 11(3), 1118–1126. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=135860526&lang=es&site=eds-live>
- Shahrul Suhaimi Ab Shokor, Nur Lyana Baharin, & Zurina Ismail. (2018). *O.S.E.M Center (One-Stop Employees' Management Center)* [Centro de o. m. e. M (centro de gestión de empleados de una sola parada)]. *Global Business & Management Research*, 10(3), 1177–1182. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=133618216&lang=es&site=eds-live>
- Shu-Rung Lin, & Chun-Chieh Hsu. (2017). *A Study of Impact on - Job Training on Job Performance of Employees in Catering Industry*. [Un estudio de impacto en la capacitación laboral sobre el desempeño laboral de los empleados en la industria de catering]. *International Journal of Organizational Innovation*, 9(3), 125–138. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=120470923&lang=es&site=eds-live>
- Significados.com. (2017). *Conocimiento*. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.significados.com/conocimiento/>
- Sookdeo B. (2016). *An efficiency reporting system for organisational sustainability based on work study techniques*. [Un sistema de reporte de eficiencia para la sustentabilidad organizacional basado en técnicas de estudio de trabajo]. *South African Journal of Industrial Engineering*, (4), 227. <https://doi.org/10.7166/27-4-1552>

- Sulvaran, J. (2011). *La estadística*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos84/definicion-estadistica/definicion-estadistica.shtml>
- Tabancali, E. (2016). *The Relationship between Teachers' Job Satisfaction and Loneliness at the Workplace*. [La relación entre la satisfacción del trabajo del profesorado y la soledad en el lugar de trabajo]. *Eurasian Journal of Educational Research*, (66), 263–280. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1149164&lang=es&site=eds-live>
- T-asociados.com. (2015). *Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajos*. Recuperado de: <https://st-asociados.com/2015/02/politicas-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral*. Tesis de grado. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>
- Valentín, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*. Tesis de grado. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%C3%8DN%20RODR%C3%8DGUEZ%2C%20HUGO%20AM%C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vera, C & Caicedo, F. (2015). *Modelo de Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo*. Tesis de grado. Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1655>
- Vivares, J. (2012). *Impacto de la gestión humana en la estrategia de operaciones Resultados en la industria manufacturera caldense*. Tesis de grado. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/9183/1/8910501.2012.pdf>
- Vveinhardt, J., & Gulbovaite, E. (2017). *Models of Congruence of Personal and Organizational Values: How Many Points of Contact are There Between Science and Practice?*. [Modelos de congruencia de los valores personales y organizacionales: ¿Cuántos puntos de contacto hay entre la ciencia y la práctica?]. *Journal of Business Ethics*, 145(1), 111–131. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2871-2>
- Wenu, A., & Tan, C. (2019). *The Applied, Knowledge, and Work-Based Oriented Project Management Coaching Framework (Akw-Pmcf)*. [El marco de coaching de gestión de

- proyectos aplicado, conocimiento y orientado al trabajo (AKW-Pmcf)]. *Journal of Modern Project Management*, 28–45. <https://doi.org/10.19255/JMPM01802>
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Zhou, Z. (2017). *On the Strategy to Enhance the Efficiency of the Cooperative Learning Method in the College English Teaching in China*. [Sobre la estrategia para mejorar la eficiencia del método de aprendizaje cooperativo en la enseñanza de inglés universitario en China]. *Theory and Practice in Language Studies*, (11), 1091. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsglr&AN=edsgcl.530476283&lang=es&site=eds-live>

VIII. ANEXOS

Anexo 1. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **Mg Vargas Merino Jorge Alberto**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo sede Ate revisor (a) de la tesis titulada

Gestión del talento humano y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A. Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019, del estudiante **Muñoz Chang, Harold Aarón** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Ate. 02 de Julio de 2019



[Handwritten Signature]

Firma

Vargas Merino Jorge Alberto
DNI: 41843715

			
Revisó	Vicerrectorado de Investigación	Responsable de la Tesis	Aprobó

NOTA: Si el documento impreso difiere del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del control Virtual Tryke será considerado como COPIA NO CONTROLADA.

Anexo 2. PANTALLAZO DEL TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
 https://iurturnitin.com/app/carta/in/turnitint_user=1&lang=es&id=1087766629ba718c+115274293

feedback studio Harold Muñoz TESIS TURNITIN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 FACULTAD ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
 Centro de Estudios de Posgrado y Postgrado en el Turno de la Noche S.A. Sede
 2. Centro César Vallejo - Chicla - Chicla - Chicla - Chicla
 TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
 ADMINISTRACIÓN
 AUTOR:
 Muñoz, Haroldo
 ASESOR:
 Sr. Jorge Alberto Vargas Mirano
 INSTITUCIÓN:
 Centro de Estudios de Posgrado y Postgrado
 TESIS

Resumen de coincidencias

22%

1	repositorio ucv.edu.pe	10%
2	Entregado a Universidad	4%
3	repositorio uaf.edu.pe	1%
4	es.acribd.com	1%
5	www.digital.unal.edu...	<1%
6	repositorio upe.edu.pe	<1%
7	www.postgraduado.le...	<1%
8	pt.acribd.com	<1%



Página 1 de 01 Número de palabras: 10708 Text-only Report High Resolution Activado

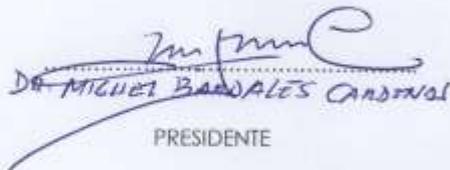
Anexo 3. ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Muñoz Chang Harold Aarón** cuyo título es: **Gestión del talento humano y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica - Galera, Lurigancho Chosica 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **18** (número) **DIECIOCHO** (letras).

Lima, Ate 02 de Julio del 2019


Dr. MICHEL BARALES CANDIA
PRESIDENTE


Mg. Edgardo F. Covante
SECRETARIO


Mg. Jorge Alberto Vargas Merino
VOCAL

			
Revisó	Vicerectorado de Investigación / DEYAC / Responsable del Proyecto	Revisó	Aprobó

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

Anexo 5. AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Escuela profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Harold Aarón Muñoz Chang

TÍTULO DE LA TESIS:

**Gestión del talento humano y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A,
Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 02 de julio de 2019

NOTA O MENCIÓN: 18



[Handwritten signature]
MG. VARGAS MERINO JORGE ALBERTO