



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Gestión del talento humano para incrementar la productividad
en la empresa de distribución de implementos médicos DIMSAC
GROUP, Arequipa 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA INDUSTRIAL

AUTORAS:

Amado Zegarra, Anapaola Luisa (ORCID 0000-0001-8669-1073)
Cárdenas Berroa, Diana Alejandra (ORCID 0000-0002-7960-1233)

ASESOR:

Mg. Morales Chalco, Osmar Raúl (ORCID 0000-0002-5850-4899)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productividad

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo lo dedicamos a Dios por darnos la vida y la oportunidad de realizar nuestras metas.

A nuestros padres por apoyarnos siempre en el logro de nuestras metas, dándonos los mejores consejos, guiándonos y haciéndonos personas de bien.

Agradecimiento

Gracias a nuestros padres por ser los principales motores de nuestros sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en nuestras expectativas.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 15 |
| III. METODOLOGÍA | 29 |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación | 29 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 31 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 34 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información | 36 |
| 3.5. Procedimiento | 37 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 37 |
| 3.7. Aspectos éticos | 38 |
| IV. RESULTADOS | 39 |
| V. DISCUSIÓN..... | 72 |
| VI. CONCLUSIONES | 76 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 77 |
| REFERENCIAS..... | 78 |
| ANEXOS | 82 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Relación de problemas..... | 9 |
| Tabla 2. Elementos del diagrama de Pareto | 10 |
| Tabla 3. Productividad de la empresa durante el año 2021 | 55 |
| Tabla 4. Comparación de la Productividad..... | 56 |
| Tabla 5. Medidas de tendencia central para la Productividad después de la implementación de mejoras en la GTH | 57 |
| Tabla 6. Eficiencia de la empresa durante el año 2021..... | 59 |
| Tabla 7. Comparación de la Eficiencia | 60 |
| Tabla 8. Medidas de tendencia central para la Eficiencia después de la implementación de mejoras en la GTH | 61 |
| Tabla 9. Eficacia de la empresa durante el año 2021 | 63 |
| Tabla 10. Comparación de la Eficacia..... | 64 |
| Tabla 11. Medidas de tendencia central para la Eficacia después de la implementación de mejoras en la GTH | 65 |
| Tabla 12. Prueba de normalidad de los índices de Productividad..... | 66 |
| Tabla 13. Estadísticas de muestras emparejadas de índices de Productividad ... | 67 |
| Tabla 14. Diferencias emparejadas de índices de Productividad | 67 |
| Tabla 15. Prueba de normalidad de los índices de Eficiencia | 68 |
| Tabla 16. Estadísticas de muestras emparejadas de índices de Eficiencia | 69 |
| Tabla 17. Diferencias emparejadas de índices de Eficiencia | 69 |
| Tabla 18. Prueba de normalidad de los índices de Eficacia | 70 |
| Tabla 19. Estadísticas de muestras emparejadas de índices de Eficacia | 71 |
| Tabla 20. Diferencias emparejadas de índices de Eficacia | 71 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Organigrama de la empresa..... | 8 |
| Figura 2. Ubicación Geográfica | 8 |
| Figura 3. Diagrama de Pareto | 11 |
| Figura 4. Diagrama de Ishikawa..... | 12 |
| Figura 5. Oficina RRHH..... | 39 |
| Figura 6. Diagrama de flujo anterior del proceso de selección de personal | 40 |
| Figura 7. Gerencia de la empresa | 41 |
| Figura 8. Sala de reuniones y capacitación..... | 42 |
| Figura 9. Admisión y selección de personal | 44 |
| Figura 10. Diagrama de flujo implementado en el proceso de selección de personal | 45 |
| Figura 11. Aplicación y orientación de personal | 46 |
| Figura 12. Compensación y motivación de personal..... | 47 |
| Figura 13. Desarrollo y capacitación | 49 |
| Figura 14. Diagrama de flujo implementado en el proceso de capacitación de personal | 50 |
| Figura 15. Satisfacción de los trabajadores..... | 51 |
| Figura 16. Evaluación de los trabajadores | 53 |
| Figura 17. Comparación de la Productividad..... | 57 |
| Figura 18. Comparación de la Eficiencia..... | 61 |
| Figura 19. Comparación de la Eficacia..... | 65 |

Resumen

Esta investigación lleva por título Gestión del talento humano para incrementar la productividad en la empresa de distribución de implementos médicos DIMSAC GROUP SAC - 2021, tiene por objetivo determinar en qué medida la gestión del talento humano incrementa la productividad en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

La investigación tiene un enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicada y nivel explicativo, utilizando el método hipotético-deductivo con un diseño experimental de corte longitudinal. La muestra estuvo representada por 18 trabajadores y los indicadores de productividad del año 2021. Se empleó una ficha de recolección a fin de obtener la data sobre los indicadores de GTH y productividad de la organización. Para llegar a los resultados de la investigación se manejó la estadística descriptiva mediante tablas y figuras, el contraste de hipótesis se llevó a cabo a través del uso de la estadística inferencial con la prueba t-student para diferencia de promedios.

Obteniendo como resultado que existe una diferencia significativa entre los índices de productividad antes y después de la implementación de las estrategias para optimizar la gestión del talento humano, con un incremento del índice de productividad en un 36.00%.

Palabras claves: Gestión, Talento humano, Productividad, Eficiencia, Eficacia.

Abstract

This research is entitled Management of human talent to increase productivity in the distribution company of medical implements DIMSAC GROUP SAC - 2021, its objective is to determine to what extent the management of human talent increases productivity in the company DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

The research has a quantitative approach, applied and explanatory level, using the hypothetical-deductive method with an experimental design of longitudinal section. The sample was represented by 18 workers and the productivity indicators of the year 2021. A collection sheet was used in order to obtain the data on the GTH and productivity indicators of the organization. To reach the results of the research, descriptive statistics were handled through tables and figures, hypothesis testing was carried out through the use of inferential statistics with the t-student test for mean difference.

Obtaining as a result with a p value of .000, that there is a significant difference between the productivity indices before and after the implementation of the strategies to optimize the management of human talent, with an increase in the average productivity index by 36.00 %.

Keywords: Management, Human talent, Productivity, Efficiency, Effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Desarrollaremos en el presente capítulo la verdadera problemática de forma global, nacional y local donde se considera la empresa en mención, además se describe la formulación del problema, las justificaciones e hipótesis.

Nivel Mundial, la misión del talento humano consiste en estudiar la forma de mantener al personal motivado y comprometido con la empresa y su trabajo; es decir que se considera como un factor clave para generar competitividad de acuerdo a las características que los diferencien antes los competidores. La función del capital Humano en las corporaciones continúa cambiando y se enfoca en optimizar las operaciones internas de manera que contribuya estratégicamente con el desempeño del establecimiento. El reconocimiento del Talento humano como uno de los puntos que tengan más significancia en la productividad, la competitividad y en mejorar el ambiente de trabajo en todas las organizaciones. Todo esto, basado en las empresas Google y Zappos, que son grandes empresas que han implementado una muy buena gestión de talento humano ya que han motivado al personal, haciéndolos sentir parte importante y fundamental de esta, siendo a su vez leales. Para Google los trabajadores conforman el activo más significativo de la empresa y el hecho de perder a uno de estos significaría perder un activo importantísimo y también muy costoso. Por su parte en Zappos entendieron que para que una empresa pueda lograr el éxito que se planteo debe tener motivados a sus trabajadores, los cuales a su vez brindan un servicio igual a los clientes, ya que la sienten como suya y son felices dentro de esta, haciendo lo posible por ofrecer una atención excelente y un servicio de calidad a todos los clientes. De esta forma mantenemos a los clientes felices y buscamos satisfacer las necesidades de los clientes a través de un trato cordial y haciéndolos vivir una experiencia diferente al momento de adquirir un par de zapatos. **Facebook** es considerada la empresa que posee mayor logro en la dirección del capital humano a nivel mundial, llego a convertirse en la sociedad con mayor número de trabajadores agradecidos. Aplican una estrategia donde el trabajador que salió exitoso tras un proyecto anual, tiene la libertad de elegir en que proyecto trabajar,

tener un mes de prueba y si aún les interesa quedarse en él o cambiar de proyecto. Así mismo puedes entrar en un periodo de experimentación con mentores que les muestren todos los proyectos disponibles y poder elegir entre ellos el que más le interese, generando un ambiente de confianza y apoyo donde el trabajador tiene mayores motivos para trabajar que para quedarse en casa, lo cual se ha traducido en significativos beneficios económicos.

A Nivel Latinoamérica, la dirección del capital humano presenta una cantidad de inconvenientes que generan tensión en las organizaciones, los cuales están relacionados a factores culturales, en consecuencia, se aplican herramientas que prioricen el valor humanístico, similares a las aplicadas en países desarrollados. Sin embargo, el área encargada de la gestión no ocupa posiciones estratégicas en las organizaciones debido a la falta de habilidades de liderazgo y confianza en dicha área como un pilar para optimar la rentabilidad de la compañía. Los principales sitios para trabajar en América Latina sobresalen por establecer sitios para trabajar seguros psicológicamente, independientemente de la jerarquía de los empleados. Entre las grandes empresas se tiene a la **Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa** es una compañía que está segura y tiene la convicción del progreso del país, y lo juega todo por su capital humano, a la consolidación de una conciencia más responsable ambiental y social y al servicio con propósito. Sus valores corporativos son (Compromiso, Respeto, Honestidad, Actitud de Servicio y Responsabilidad) los cuales son primordiales en la labor diaria de la empresa encaminados al cumplimiento de la misión y visión de la compañía aseguradora, cuenta en la actualidad con aproximadamente 1000 colaboradores, han diseñado practicas relevantes para poder soportar esta época tan diferente con estrategias que incluyen especialmente la responsabilidad con sus colaboradores de manera que garantice su bienestar laboral y psicológico, implementando equipos tecnológicos para negociar de manera responsable desde el hogar y el esfuerzo perseverante por permanecer unidos en el trabajo social liderado por la empresa. La **Sociedad Portuaria Regional de Cartagena S.A.**, es calificada como una gran empresa donde el triunfo de la administración del capital humano se basa en el modelo TOP, que combina la capacidad y el entusiasmo de los participantes alineado al objetivo de la empresa resultando: colaboradores

felices y rendimientos esperados. Para la organización aprender es uno de los principios más importante para la construcción de los trabajadores y para la competitividad de la empresa. Además, con sus dos programas banderas, Smart Port y Puerto Feliz, la cultura de la sostenibilidad y de la felicidad está impregnada en todos los colaboradores permitiendo una armonía entre el progreso profesional y personal con el progreso sostenible de la empresa y de su entorno. También se tiene a **DHL Express**, empresa multinacional reconocida a nivel mundial entre las mejores por sus esfuerzos en la dirección del capital humano, donde existen oportunidades de capacitación y los programas de desarrollo de talentos se revisan y comparan constantemente con los requisitos de la industria. Los empleados pasan por el programa DHL (CFS) en el momento de la inducción para asegurarse de que absorben la cultura de DHL y se adhieren a los mismos estándares globales que sus colegas en la red global, cumpliendo con el más estricto código de conducta y principios comerciales. El objetivo de la iniciativa en DHL es promover una mentalidad cultural respectiva con un enfoque en la igualdad de oportunidades al ofrecer arreglos de trabajo adecuados, transparencia y apoyo profesional. En consonancia con el "Bienestar en DHL" se contribuye al compromiso de los empleados de la empresa al examinar cómo las tareas, expectativas, niveles de estrés y entornos laborales de los empleados afectan su salud y felicidad en general. Especialmente en tiempos difíciles, cuando una pandemia global está afectando casi todos los aspectos de la vida, un control del pulso y una gestión activa del bienestar de los empleados son cruciales.

Nivel Nacional, coexisten dos grandiosas tendencias en relación a tema de gestionar el talento humano y su dominio en la producción. Existe todo un conjunto de medianas y significativas compañías (generalmente transnacionales), que están desarrollando planes y estrategias con el objeto de ofrecerle el ambiente, las herramientas y el reconocimiento que requieren sus trabajadores y de esta forma ellos optimicen su desempeño. Otros formados por compañías informales y pymes, que solo disponen de una persona que hace la planilla, supervisa y realiza el pago de los colaboradores. Se aprecia, que un grupo logro entenderlo importante del capital humano para obtener el éxito organizacional. La dirección del talento humano considera en general el bienestar del empleado, lo cual asegura la

retención del capital humano y mejoras en la producción de la compañía, siendo lo factores más relevantes: tener buenos jefes, capacitados y flexibles, garantizar una buena calidad de vida, y acceso a formación y desarrollo profesional continuo. **Ferreyros**, es una de las empresas calificadas como líder en la administración del capital Humano, siendo los factores más relevantes la excelente calidad laboral, formación profesional y reputación interna. Se caracteriza por fomentar actividades que dan balance a la vida personal del trabajador, mediante capacitaciones, sistema de oportunidades laborales internas, actividades de integración familiar y social. **Interbank** es una compañía que existe debido a su cultura de valores, que sirven de guía a las acciones a tomar. Estos seis valores (sentido del humor, pasión por el servicio, coraje innovación, integridad y colaboración) son fundamentales para la cultura organizacional. Esta cultura que aprecia el aporte de cada uno de los trabajadores, y dispuesto a escuchar las diferentes opiniones. La visión de Interbank es la de ser la mejor institución bancaria partiendo de los mejores individuos, debido a eso está en la búsqueda para ser una organización que atienda las expectativas del talento en la actualidad y para el futuro, fortaleciendo una cultura que se orienta al liderazgo inclusivo y a la diversidad. Por esto es significativo trabajar dentro de un ambiente de compañerismo, puertas abiertas y de trato horizontal, porque existe la posibilidad con retos desafiantes de desarrollar su potencial. **Atlantic City** es considerada una enorme familia que labora a bajo el esquema que está basado en el trabajo de equipo, integridad, compromiso, vocación de servicio, respeto, innovación y creatividad, valores que generan un ambiente de gran confianza. Esta compañía se caracteriza por destacar en equipo los retos planteados, como lograr la excelencia por el servicio prestado. La cultura de esta organización se refleja en esta frase “Casino por fuera, familia por dentro”, debido a esto existe la preocupación por la formación, el crecimiento, el bienestar y el reconocimiento del trabajador. En esta compañía se ha mantenido un clima de alegría, amabilidad y compañerismo, ya que es un sitio divertido para realizar el trabajo y donde se vive con pasión y respeto.

Debido a esto es muy importante para las compañías estimulen a sus trabajadores, tomando en cuenta que no solo la retribución económica es suficiente para influenciar o motivar la decisión de un trabajador potencial. En el momento de

escoger un trabajo los jóvenes de ahora toman en cuenta la cultura organizacional, los beneficios y el sentido de la misión; por esto las empresas se han dado por enteradas de la necesidad de identificar herramientas que se requieren para tener al personal motivado.

La empresa DIMSAC GROUP SAC ubicada en la ciudad de Arequipa (Perú), fue fundada y creada el 20/10/2010, se registró como una sociedad mercantil y comercial de tipo compañía anónima cerrada. Es una compañía que se especializa en vender al mayor de otros productos y de actividades de médicos y odontólogo, es decir una organización dedicada a la comercialización y venta de equipos y/o materiales médicos. Se dedica a la importación, comercializar, distribuir y proveer los insumos, bienes, productos y equipos, a instituciones, personas y empresas para el progreso de sus servicios y de sus actividades productivas. Así mismo brinda un servicio técnico, asistencia de consultoría, asesoramiento y acompañamiento acorde a lo que el cliente necesita y requiere. Se caracteriza por abastecer, comercializar y proveer a nuestros clientes con los mejores productos, insumos y bienes de las más reconocidas líneas y marcas del mercado nacional e internacional. El servicio técnico, de consultoría y asesoramiento está a cargo de profesionales de reconocida trayectoria, comprometidos con entregarles a sus clientes un trabajo de calidad y excelencia.

Misión

Ofrecer soluciones a las necesidades de nuestros clientes. Satisfaciendo lo que los proveedores y clientes requieren a través de la comercialización de dispositivos médicos, productos farmacéuticos y productos sanitarios, con la garantía de eficiencia, la calidad y competitividad y con la seguridad del crecimiento profesional, personal y económico de nuestra compañía, así como el bienestar de la población.

Visión

Ser una compañía en permanente desarrollo profesional camino a la excelencia para el agrado de nuestros clientes, canalizándonos en una atención personalizada

y en la búsqueda continua de los productos que posean una fácil adaptación a las necesidades del cliente, ofreciendo excelente bienestar y calidad.

Principios

El trabajo está basado en la honestidad, en el respeto, la responsabilidad, la confianza y el trabajo en equipo.

Filosofía de trabajo

DIMSAC GROUP S.A.C. trabaja bajo el acatamiento de normas de prácticas buenas de almacenamiento, abastecimiento, comercialización y repartición de insumos, productos, bienes, así como el correcto desarrollo y prestación de servicios. Se encuentra en aplicación constante de una mejora continua de sus procesos operativos, innovando de forma constante y realizando un estricto control sobre los mismos. Sus valores son la columna principal de su cultura empresarial, su trabajo se encuentra basado en el respeto, la honestidad y la responsabilidad, así como el reconocimiento de cada uno de sus proveedores, colaboradores, clientes y sociedad en general.

Servicios prestados

- Soluciones de abastecimiento, importan, comercializan, abastecen, proveen de productos, insumos, bienes de las mejores líneas y marcas del mercado nacional e internacional que los clientes necesiten para el progreso de sus operaciones y actividades.
- Soluciones de consultoría, desarrollan el servicio de consultoría, asesoramiento, acompañamiento a cargo de un staff de profesionales de reconocida trayectoria, optimizando el desarrollo diario de sus clientes (empresa, institución o negocio).
- Soluciones de servicios auxiliares de diagnóstico médico, cuenta con un servicio auxiliar de diagnóstico médico a cargo de un staff de profesionales que se encarga de realizar exámenes odontomédicos que permiten obtener un diagnóstico preciso con la finalidad de realizar el tratamiento adecuado acorde con las necesidades requeridas. Entre estos exámenes se cuenta con:

- Diagnóstico radiológico maxilofacial digital: Radiografías extraorales (panorámicas, laterales, frontales, Waters, entre otros), intraorales (periapicales, oclusales).
- Fotografías digitales: Documentación ortodóntica.
- Análisis cefalométricos computarizados: Documentación ortodóntica y de Ortopedia tomografía digital con reconstrucción CONVIN: determinación de fracturas maxilofaciales, tratamientos de implantes dentales, alteraciones del ATM, entre otros.

Productos e insumos ofrecidos

- Salud, insumos químico farmacéuticos (medicamentos, de línea cardiológica, hematológica, antibiótica, gastroenterológica, retroviral, oncológica, anestésico, dentales, entre otros), equipo médico (tratamiento de residuos sólidos hospitalarios, gineco – obstetra, entre otros), material médico de bioseguridad y protección, insumos y material de belleza personal (perfumería, cosmetología, productos de higiene personal entre otros), insumos de limpieza (desinfectantes, disolventes, detergentes, entre otros).

En la organización actualmente no se cuenta con una estrategia propuesta para la gestión del factor humano de forma adecuada, debido a esto no identifican errores, carencias, ni descubren talentos y capacidades que permitan a la compañía a producir más. Al no conocer que la gestión del talento humano trae consigo beneficios, se han visto afectados los resultados de la empresa, la insatisfacción de sus trabajadores y la productividad ha sido afectada.

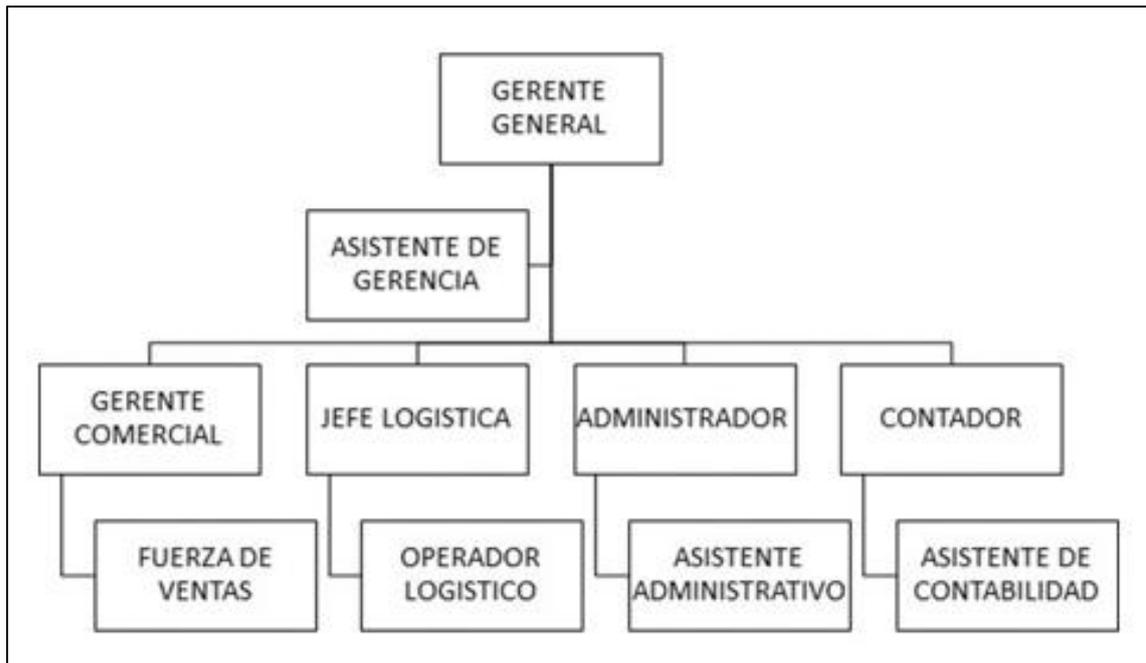


Figura 1. Organigrama de la empresa

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

La anterior figura (1), evidencia la organización estructural que presenta DIMSAC GROUP SAC en la actualidad.



Figura 2. Ubicación Geográfica

Fuente: Google Maps

En la figura 2 se detalla la ubicación geográfica de la empresa DIMSAC GROUP SAC, localizada en la Manzana F, Lote 18, Alto de la Luna, II Etapa, de la ciudad de Arequipa en el distrito José Luis Bustamante y Rivero.

Tabla 1. Relación de problemas

| Causa | Problema |
|--------------|--|
| P-01 | Presencia de la Suspensión perfecta de labores |
| P-02 | Impuntualidad en el pago de salarios |
| P-03 | Deficiente proceso de selección de personal |
| P-04 | Ausencia de prácticas y políticas laborales |
| P-05 | Ausencia de inventarios de recursos humanos |
| P-06 | Carencia de estatutos |
| P-07 | Ausencia de programas de capacitación |
| P-08 | Deficiencia en la comunicación |
| P-09 | Ausencia de sistemas de control de asistencia del personal |
| P-10 | Alta rotación de personal |
| P-11 | Procesos no estandarizados |
| P-12 | Problemas con el personal de ventas |
| P-13 | Contratación de personal extranjero |
| P-14 | Deficiencia en la contabilización de horas extra |
| P-15 | Problemas en el pago de beneficios laborales |
| P-16 | Problemas en la contabilización de comisiones |
| P-17 | Ausencia de una estructura de labores individuales y colectivas |
| P-18 | Escaso control del clima laboral y satisfacción |
| P-19 | Inexistencia de auditorías referentes a gestión de recursos humanos, por parte del equipo responsable de los procesos. |
| P-20 | No existe el reconocimiento por logros |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1 que se presenta a continuación, se pueden detallar aquellos inconvenientes recurrentes en DIMSAC GROUP SAC, siendo estos clasificados según la intensidad o grado de recurrencia en la empresa.

Tabla 2. Elementos del diagrama de Pareto

| Causa / Problema | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia Acumulada | % Acumulado |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------|
| P-01 | 95 | 18.03% | 95 | 18,03% |
| P-02 | 90 | 17.08% | 185 | 35,10% |
| P-03 | 80 | 15.18% | 265 | 50,28% |
| P-04 | 40 | 7.59% | 305 | 57,87% |
| P-05 | 40 | 7.59% | 345 | 65,46% |
| P-06 | 30 | 5.69% | 375 | 71,16% |
| P-07 | 30 | 5.69% | 405 | 76,85% |
| P-08 | 20 | 3.80% | 425 | 80,65% |
| P-09 | 15 | 2.85% | 440 | 83,49% |
| P-10 | 15 | 2.85% | 455 | 86,34% |
| P-11 | 10 | 1.90% | 465 | 88,24% |
| P-12 | 13 | 2.47% | 478 | 90,70% |
| P-13 | 10 | 1.90% | 488 | 92,60% |
| P-14 | 10 | 1.90% | 498 | 94,50% |
| P-15 | 7 | 1.33% | 505 | 95,83% |
| P-16 | 5 | 0.95% | 510 | 96,77% |
| P-17 | 5 | 0.95% | 515 | 97,72% |
| P-18 | 5 | 0.95% | 520 | 98,67% |
| P-19 | 5 | 0.95% | 525 | 99,62% |
| P-20 | 2 | 0.38% | 527 | 100,00% |
| TOTAL | 527 | 100,00% | | |

Fuente: Elaboración Propia

Se pueden detallar aquellos inconvenientes recurrentes en la organización DIMSAC GROUP SAC, en la tabla 2, brindándoles una ponderación según el grado de recurrencia de los ya mencionados, siendo el P-01 el problema de mayor ocurrencia y el P-20 el de menor ocurrencia.

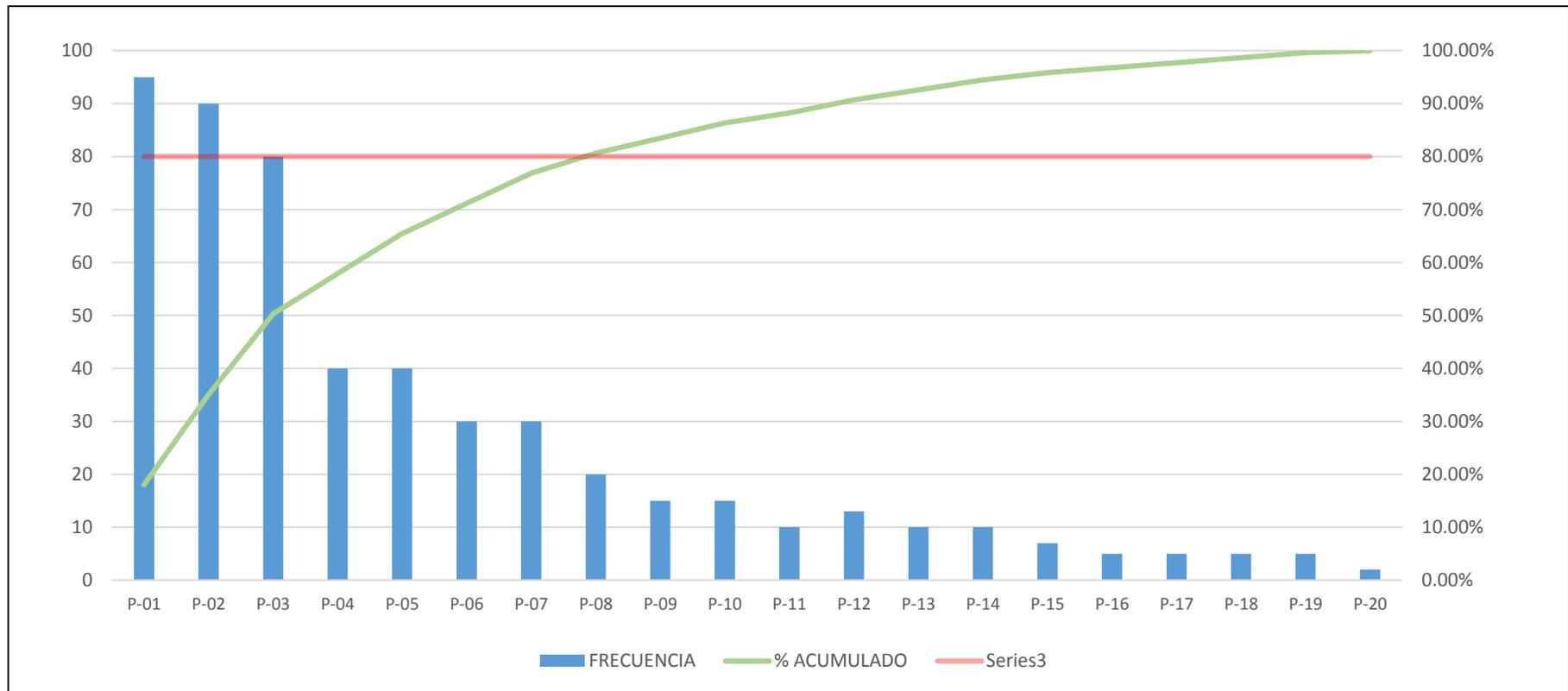


Figura 3. Diagrama de Pareto

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en la figura 3, en el Diagrama de Pareto, que el 80,65% (ocho problemas) de los problemas provoca el 80,00% de de las fallas en la productividad de DIMSAC GROUP SAC.

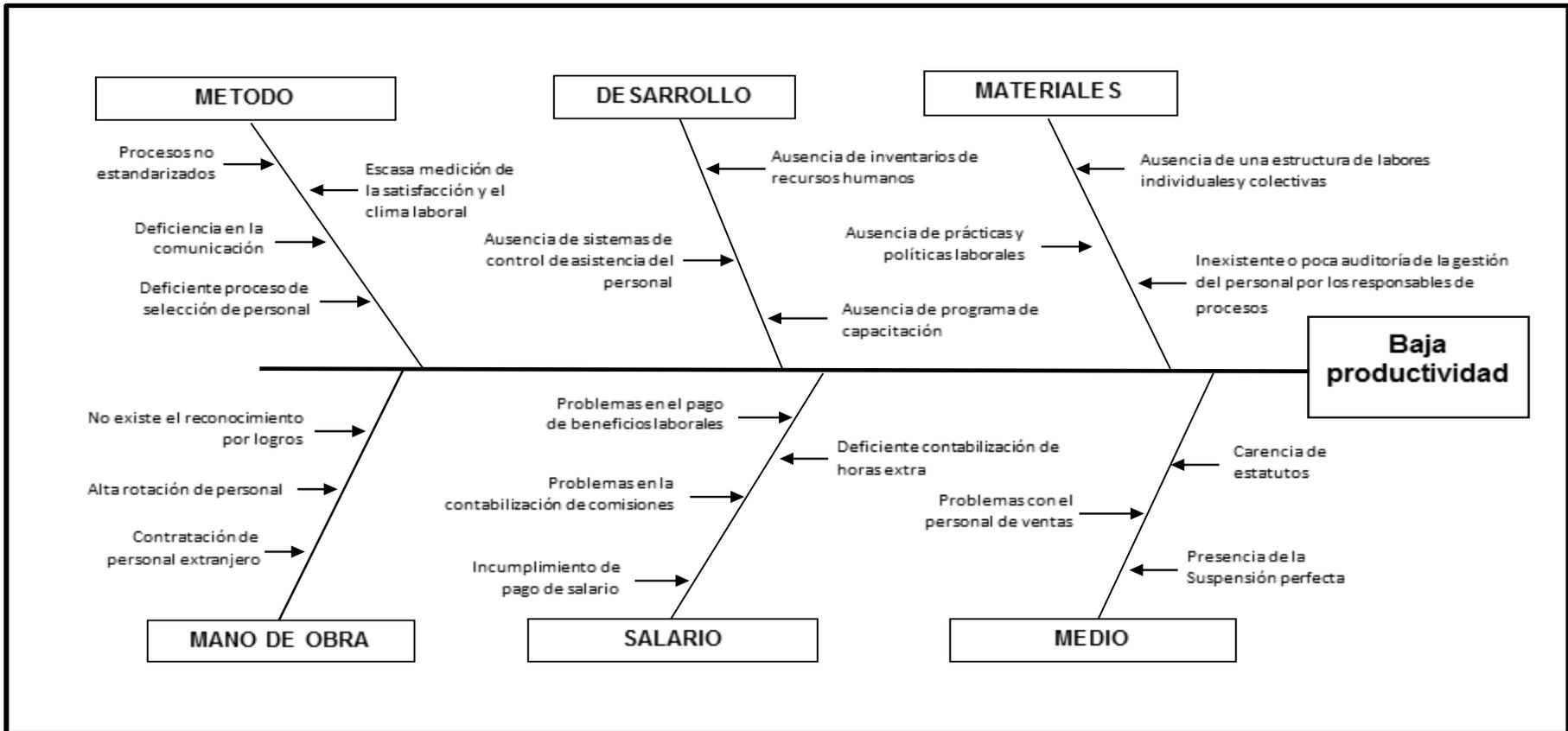


Figura 4. Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

La figura 4 muestra el Diagrama de Ishikawa, donde se pueden detallar la problemática más significativa de la gestión del talento humano de DIMSAC GROUP SAC lo que genera fallas en la productividad de la misma.

Sobre la base de la realidad problemática exhibida, la investigación se plantea como **problema general** establecer ¿En qué medida la Gestión del Talento Humano incrementa la productividad en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021? Así mismo se establecen como **problemas específicos**:

PE1: ¿En qué medida la Gestión del Talento Humano incrementa la eficiencia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021?

PE2: ¿En qué medida la Gestión del Talento Humano incrementa la eficacia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021?

Tenemos la **justificación teórica**, ya que la gestión de los recursos humanos está catalogada como un elemento esencial para la productividad de cualquier organización, se debe otorgar la importancia debida y que poner especial atención proporcionar a la empresa objeto de estudio, un análisis adecuado de los procesos concernientes a la gestión del talento humano a fin de mejorar dicha gestión.

La **justificación metodológica** radica en que servirá como un importante material de revisión y de referencia para otros investigadores que desean estudiar y aportar en estudios referidos a la gestión de talento humano y sus procesos, que permita a las organizaciones mantener un recurso humano acorde a los requerimientos.

De igual manera, la **justificación practica** se basa en que las empresas tienen el deber de comprometerse con sus empleados ,el de crear un clima de trabajo agradable, donde los empleados tengas claras sus funciones y las actividades a desarrollar en una empresa incentivando un desarrollo individual e integral de cada trabajador de manera que este se sienta parte importante de la empresa y a su vez de su mayor esfuerzo y desempeño en la organización; a la vez se deben recibir capacitaciones en las áreas de que necesite a fin de garantizar una mayor productividad y una disminución de costos.

La investigación aborda como **objetivo general**: Determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano incrementa la productividad en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021. De igual manera se plantea como **objetivos específicos**:

OE1: Determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano incrementa la eficiencia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

OE2: Determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano incrementa la eficacia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

La **hipótesis general** es: La gestión del talento humano incrementará la productividad en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021. Las **hipótesis específicas** fueron las siguientes:

HE1: La gestión del talento humano incrementará la eficiencia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

HE2: La gestión del talento humano incrementará la eficacia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se mencionan los antecedentes encontrados al momento de investigar las diferentes fuentes bibliográficas relacionadas al tema de estudio; se cuentan con 5 antecedentes nacionales y 5 antecedentes internacionales.

SALAS, Natalia (2018) en su tesis titulada **“MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CONCESIONARIA NOR AUTOS S.A.C. PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD, CHICLAYO 2018- PERÚ”**.

Desarrollado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, la finalidad de la investigación fue la necesidad de optimizar la producción de la compañía. La población a estudiar está determinada por 88 personas que trabajan en la compañía, se seleccionaron de forma aleatoria 44 para constituir la muestra, a este grupo de trabajadores les fue aplicado un cuestionario para determinar el clima laboral de la compañía. Como técnica se utilizó la observación para recoger la data correspondiente a lo que cada uno realiza y las técnicas que se ejecutan. Después de realizado los análisis se lograron realizar las siguientes proposiciones: crear un plan de motivación con capacitación al personal, mejorar de los procesos, un MOF y describir las programaciones del capital Humano. Con la mejora de estas propuestas se acrecentó en un 15% en una prueba piloto realizada con los empleados del departamento administrativo. Recomendando por lo tanto su aplicación a nivel general dentro de los otros departamentos y áreas de la empresa.

GIANELLA, Renatta (2017) en su tesis titulada **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS ÁREAS DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA DE UNA RED DE SALUD DEL SUR, 2016”** con el objetivo de

determinar la relación entre gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2016. Para tal efecto, se trabajó con una población de 275 licenciadas de enfermería y obstetricia, con una muestra total de 200 licenciadas. Las conclusiones fueron se establece que el 36% del personal de enfermería y obstetricia consideran que la gestión del talento humano es regular, así mismo de acuerdo al objetivo específico uno se

identificó que el 38% del personal de enfermería y obstetricia considera que la selección de personas es buena, a su vez pues el objetivo específico dos, se identificó que el 65% del personal de enfermería y obstetricia considera que la capacitación de personas es regular y finalmente con respecto al objetivo específico tres, se identificó que el 76% del personal de enfermería y obstetricia considera que el desarrollo de personas es regular. Por lo que se comprueba que, entre la gestión del talento humano y la productividad laboral si existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.497; es decir a mayor gestión del talento humano mayor productividad laboral; así mismo comprobamos que existe una relación de significativa entre ambas variables.

ALVINES, Emily y BENDEZÚ, María (2018) en su tesis titulada “**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA FINANCIERA DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO DEL DEPARTAMENTO DE LIMA, 2018**” con el objeto de establecer y desarrollar si la GTH incide en la productividad de la empresa financiera. La exploración es de tipo explicativa con un diseño no experimental, debido a que no se manipulan los datos recolectados. La población del estudio eran los trabajadores que pertenecen al área de atención al cliente de los cuales se seleccionaron a 26 como muestra representativa de la población. La técnica e instrumento usados para recolectar los datos de los trabajadores fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente. El cuestionario se encontraba basado en las escalas para medir gestión de talento humano y productividad. Los datos fueron analizados mediante tabulados y graficas estadísticas, e igualmente por medio de la prueba chi-cuadrado para establecer que relación existe entre las variables de estudio. Los resultados de la investigación dan como conclusión la existencia de un grado significativo de influencia de la gestión de talento humano sobre la productividad.

AGAPITO, Miguel (2017) en su tesis titulada “**PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA PLANTA CALLANCA - EMPRESA LATERCER SAC CHICLAYO 2017**”, con el fin de fabricar un plan de gestión del talento humano para acrecentar la productividad de la Planta Callanca de la empresa LA TERCER SAC. El lugar donde se ubica la

empresa es en la carretera a Callanca km. 1,2. El proyecto es descriptiva aplicada, ya que usamos conocimientos previamente conocidos para ofrecerle una solución al problema ya descrito en Planta Callanca. Con una población de 120 trabajadores en Planta tomando como muestra a 60 colaboradores del área de producción. Para desarrollar la investigación utilizamos los siguientes instrumentos: la encuesta para ser aplicada a los obreros, una para el Gerente de la empresa y las fichas de recolección de datos que permiten examinar la productividad. Se concluye dadas las consecuencias, que es obligatorio tener un plan de gestión del talento humano, donde se contemple: un plan de capacitación, de evaluación e incentivos que fortalezca la productividad, para disminuir el índice de rotación que afecta directamente la productividad.

DE PAZ, Víctor (2017) en su tesis titulada “**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO DE UN HOSPITAL III DE LIMA, 2017**”, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017. El método que se utilizó fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, con una población 260 médicos y la muestra estuvo conformada por 152 médicos de las diferentes especialidades de un hospital III de Lima, la técnica utilizada fue la encuesta y se aplicó dos cuestionarios para las variables de estudio. La investigación llegó a la siguiente conclusión general existe relación significativa la gestión del talento humano y la productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,478.

AGURTO, Jonathan y CHICO, Erika (2015) en su tesis titulada “**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA GERENCONTA S.A GUAYAQUIL-ECUADOR**”, tiene como objetivo optimizar como se desempeñan los trabajadores y su productividad laboral de la empresa GERENCONTA S.A., ya que actualmente contaban con una deficiente distribución de las funciones; es decir que no hay un correcto aporte para mejorar el crecimiento

o potencial de la empresa a nivel organizacional, puesto que en los últimos periodos no ha existido una evolución que este acorde con el crecimiento potencial del mercado. Como propuesta de solución se planteó una propuesta de un nuevo sistema de gestión de recursos humanos a fin de integrar una serie de factores imprescindibles tales como capacitaciones constantes y programas de incentivos de acuerdo a ley. En consecuencia, se perfecciona el proceso de selección de puestos de trabajo, implementado un análisis detallado y pruebas que complementen a la selección de la mejor opción para mejorar el desarrollo de la empresa. Es necesario precisar que dicha propuesta implicará grandiosos beneficios que contribuyan a que la organización progrese, de igual forma a cada uno de los integrantes de la familia de GERENCONTA S.A.

ESCOBAR, José (2017) con su tesis titulada “**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA AGROEMPRESA UNIÓN LIBRE, ECUADOR**”, con el objetivo de fundamentar y determinar el talento humano con la productividad en la Agro empresa Unión Libre. El investigador desplegó un estudio cualitativo y cuantitativo para este trabajo de investigación con un enfoque correlacional y explicativo. La población está formada por todo el personal de la empresa, con una muestra de 24 trabajadores, a los que se les aplicó las entrevistas y las encuestas objetivas. En cuanto al análisis de la data recolectada, se realizó a través de estadística descriptiva mediante barras y la prueba estadística Chi Cuadrado para hallar el nivel que establezcan las variables. Se concluye que existe una relación de la gestión del talento humano y la productividad en la Agro empresa Unión Libre, demostrando que si existe una buena gestión del talento humano que considere la totalidad de factores por los que está compuesto y contribuyan a la mejora la productividad. Debido esto se recomienda se cumplan con las normas y reglamentos de la empresa del Ministerio de Relaciones Laborales de Ecuador, comprometiendo a los gerentes para que tengan conocimiento de sus obligaciones de igual forma, recomienda lanzar una propuesta que mejore la gestión del capital humano para fortalecer el área administrativa y de producción, permitiendo optimar el desempeño laboral, desarrollando programas de capacitación con el objeto de optimizar la competitividad y la productividad.

HERNÁNDEZ, Carlos (2017) en su tesis titulada “**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS LABORALES, PARA UNA EMPRESA DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS INDUSTRIALES, GUATEMALA**” donde la finalidad era plantear un sistema de gestión de talento humano por competencias laborales. La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto debido al análisis de variables cualitativas y cuantitativas, de nivel descriptivo – explicativo y con un diseño no experimental. Las técnicas utilizadas son la entrevista, la encuesta y la observación de los procesos. La población se conforma por 300 colaboradores de la empresa, de los cuales se tomaron 108 personas para conformar la muestra del estudio. La data de análisis fue analizada mediante estadística descriptiva e inferencial para establecer cuál es la relación que existe entre las variables, de igual manera se utilizó un diagrama causa-efecto para determinar los problemas y sus consecuencias en las actividades de la organización. Luego de realizado el estudio se logró realizar la estandarización de los procesos relacionados al sistema de gestión del talento humano de la empresa.

CARDONA, Diego y ALZATE, Julieth (2018) en su artículo titulado “**ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS ASOCIACIONES DE YUQUEROS ADSCRITAS A COLFEYUCA EN SUCRE, COLOMBIA**”, con el objetivo de identificar las estrategias para la gestión del talento humano que actualmente desarrollan las asociaciones yuqueras del departamento de Sucre, Colombia. El análisis se realiza a la luz de la teoría de la responsabilidad social empresarial, tomando como base los indicadores del instituto Ethos, de Brasil. La investigación tiene un enfoque cualitativo, en la cual se desarrollaron entrevistas, la observación fue parte importante del estudio, lo cual complementó el análisis de la información. Los resultados indican que las asociaciones, a pesar de estar constituidas legalmente, no adelantan acciones en pro de la gestión del talento humano, y esto se da básicamente por desconocimiento sobre el tema. Sin embargo, existe intención de cambio, porque las asociaciones reconocen la importancia que tiene el talento humano dentro de las empresas. Esto las ha llevado a unirse y gestionar capacitaciones y recursos de forma conjunta, para favorecer el crecimiento gremial.

VERA, Adriana y BLANCO, Ariza (2019). en su artículo científico “**MODELO PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS PYMES DEL SECTOR SERVICIOS DE BARRANQUILLA**” tuvieron como población a las pymes del sector servicios pertenecientes a ACOPI Atlántico y determinaron una muestra de 30 empresas quienes participaron en la aplicación del instrumento, el enfoque fue cuantitativo de diseño no experimental descriptivo, concluyeron que aunque tanto en las medianas (81%) como en las pequeñas (19%) empresas tienen el área de Gestión del talento humano. es imprescindible que dicha área sea competente y alineado con la estrategia organizacional de la empresa. En ese sentido se encontró diversas necesidades que tienen las pymes y esto afecta al desenvolvimiento de la gestión del talento humano determinando así la propuesta de un portafolio de productos y servicios.

La Gestión del talento humano (GTH), al definir talento, la Real Academia Española de la Lengua (RAE), nos referimos a aquel individuo perspicaz o en condiciones de ejecutar cualquier ocupación; inteligente, de manera que comprende y entiende, y es capaz de solucionar problemas ya que posee destrezas, habilidades y experiencia óptima para ello; competente, es capaz de maniobrar eficazmente en una actividad determinada debido a su disposición y capacidad desempeñar bien una tarea (Prieto 2013).

Reconociendo, que somos personas que estamos cambiando constantemente y que tenemos capacidad de adaptación a las circunstancias que están a nuestro alrededor; Quintanilla (2002), cita la expresión de Blaise Pascal, que manifiesta que el sujeto no es más que una caña, la más frágil de la naturaleza, pero es una caña que piensa. El universo íntegro se puede armar para aplastarlo, pero es suficiente una sola gota de agua para que ocurra. Puede pasar que, aunque el universo lo derribe, el sujeto permanecería siendo más noble que lo que lo mata puesto que muere, y de allí saca la ventaja que el universo tiene sobre él, debido a que el universo no sabe nada de él (De León 2013).

De otra forma diríamos, que las personas son muy complicadas y complejas, en la mayoría de los casos saben lo que sienten y piensan y sin embargo deben aprovechar este potencial que tienen (Alvines y Bendezú 2018).

Chiavenato (2021) precisa la gestión del talento humano como un grupo conformado por políticas y prácticas que se requieren para administrar todos lo relativo a las personas, incluyendo: selección, reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño, recompensas, calidad de vida y remuneración. Debido a esto, va a depender, de los elementos enumerados a continuación: de la distribución de la organización, de la cultura de la compañía, del contexto ambiental, de la organización del negocio, la tecnología manejada y de los procesos internos. Es importante acordarse al tomar en cuenta que el talento humano está conformado por organizaciones y personas, debido a esto, es primordial la forma de relacionarse con las personas, bien sea como recursos o como socios.

El recurso más importante con en que cuentan todas las compañías de cualquier tipo es el humano. Es obligatorio en las empresas para administrar este valioso recurso establecer un área que se dedique a su dirección y gestión, que por medio de distintas practicas adquiere, retiene y desarrolla los recursos necesarios. A partir de esa perspectiva nace el enfoque dirección estratégica de gestión humana como una especialidad que tiene el objeto de analizar lo relacionado con el talento humano, su competitividad razonable, como contribuye a incrementar el valor de la empresa y su gestión (Prieto 2013).

El talento humano es considerado un factor importante en el éxito de una compañía y su administración es una parte esencial de la gerencia empresarial. Una gestión del talento humano asertiva dentro de la compañía refuerza la calidad de vida dentro del lugar de trabajo, por esto los trabajadores estarían más motivados a ejecutar sus actividades, disminuyendo el costo por ausencias laborales y la variación de la fuerza de trabajo (Prieto 2013).

La administración del talento humano es un departamento multidisciplinario está compuesta por todo un conjunto de estrategias que enriquecen y se complementan

por el bien de la Organización; en este se habla de entrevistas, de interpretación y aplicación de pruebas psicológicas, del mismo modo se dice que da satisfacción en el trabajo, en la carrera , en los gastos sociales , salarios, ocio, actitudes y disciplina, eficacia y eficiencia, transporte para el personal, auditoria, de tecnología del aprendizaje, de servicio social, diseño de los puestos y de la organización, ausentismo, mercado, incentivos, accidentes, interpretación de las normas laborales, registros/certificación y estadísticas, responsabilidad a nivel de supervisión, y un sinfín de diversos asuntos (Prieto 2013).

Los procesos de la gestión de talento humano determinan que los procesos más importantes para una actual gestión del talento humano se agrupa en seis grupos: Selección y reclutamiento encargada de la admisión del personal, en la evaluación de desempeño y su diseño aplicado al personal, en la compensación al trabajo, en el avance del personal; en la capacitación a los trabajadores, en la creación de base de datos para monitorear a los trabajadores e informar a la gerencia. Todos estos procesos están afectados por las circunstancias internas y externas de la compañía. Primero que todo indicaremos que la gestión de recursos humanos está vinculada con ocupaciones del líder a cargo, debido a que nos referimos a las prácticas y políticas que se necesitan para administrar el trabajo del personal (Chiavenato 2020).

Para perfeccionar la Gestión del Talento Humano en las compañías es necesario poner en ejecución y desarrollar especialmente los puntos siguientes:

- Admisión y selección de personal
- Estudio del personal
- Compensación del personal
- Capacitación y progreso del personal
- Mantenimiento al personal
- Evaluación del personal

Chiavenato trata en la actualidad como revolucionar y ver al recurso humano dentro de una institución, evolucionándolo como una habilidad, en otras palabras, es

considerado el personal como un empleado activo y asociado en la organización que genera y aumenta los buenos resultados y no como un simple recurso.

La mayoría de las corporaciones usan procedimientos estadísticos y contables para el cálculo de los beneficios y costos del empleo del recurso humano, como el costo por la rotación de personal, el costo por el entrenamiento del personal activo, el costo de los beneficios sociales generados por los trabajadores. estos procedimientos que nos permiten hacer el cálculo cuantitativo de su carga (Chiavenato 2020).

Los costos en RRHH son un grupo de individuos que conforman un equipo enteramente específico dentro de una institución que se ocupa de ejecutar acciones concretas como el asesoramiento, brindar información u ocuparse de un determinado estudio. Un staff puede llevar a cabo múltiples funciones (Chiavenato 2020).

$$\frac{\text{Costo del personal RRHH}}{\text{Número de trabajadores}}$$

Los costos por la dirección del capital humano por cada participante se consiguen al dividir los costos totales del personal RR.HH. entre el total de colaboradores que existen en la organización.

Este período radica en demostrar que el presupuesto se asignó bien y si el gasto incurrido está de acuerdo a las ocupaciones más significativas. Tratando de comprobar en qué lugar se empleó el dinero y así cotejar los beneficios y los costos convenientemente.

La selección se opta por aquel individuo con mayores aptitudes para el puesto, basándonos en los candidatos calificados durante el proceso de reclutamiento, empleando el método más idóneo (Hernández 2017).

La elección de personal es una fase destinada a la búsqueda, reclutamiento y evaluación de las personas que acumulan las capacidades más adecuadas para desenvolver con empuje un cargo de trabajo determinado (Chiavenato 2020).

$$\frac{\textit{Candidatos admitidos}}{\textit{Candidatos examinados}}$$

Para medir eficientemente este indicador se toman en consideración tanto la admisión y selección de personas como la aplicación de las mismas dentro de la organización, por lo tanto para lograr una mejoría en esta dimensión se debe diseñar un mejor sistema para la admisión, selección y aplicación de personas, las empresas pueden obtener una mejor productividad, debido a que se evalúa y selecciona a los candidatos con más competencias o que tienen mejor perfil para desempeñar un cargo y llevar a cabo unas tareas y funciones específicas. Por lo tanto, la primera estrategia a ser mejorada es la admisión y selección de personal en la organización, así como su aplicación dentro de la empresa.

La capacitación involucra la aplicación y aprendizaje de técnicas nuevas, desconocidas en su formación como profesional, actualizando los conocimientos alcanzados por los empleados (Aguilar 2015).

Procedimientos utilizados para incrementar y capacitar el progreso personal y profesional. Contiene el desarrollo y entrenamiento del personal, con proyectos de desarrollo y cambio de las carreras y proyectos de integración y comunicación (Chiavenato 2020).

$$\frac{\textit{Participantes en capacitaciones}}{\textit{Número de trabajadores}}$$

Este indicador se debe medir teniendo en cuenta las capacitaciones y el progreso de los empleados, teniendo en consideración que la función capacitación y progreso nos indica el porcentaje de los trabajadores adiestrados anualmente se

adquiere realizar el cociente de los empleados adiestrados entre el número total de colaboradores.

La rotación de personal está determinada por el número de personas que se retiran de la compañía de manera involuntaria o voluntaria, por causas internas o externas durante un periodo de tiempo determinado de manera objetiva y científica (Chiavenato 2020).

Dentro de la nueva gestión de recursos humanos existe uno de los más estratégicos e importante que se usa para establecer escenarios psicológicos y ambientales agradables para que los trabajadores ejecuten sus actividades., esto incluye calidad de vida, administración de la disciplina, seguridad, higiene y manutención de las relaciones sindicales (Chiavenato 2020).

$$\frac{\textit{Personal ingresado} - \textit{Personal despedido}}{\textit{Número de trabajadores}}$$

En cuanto a esta dimensión el proceso que se encuentra estrechamente relacionado es la compensación y mantenimiento de las personas debido a que, si un trabajador se encuentra a gusto o satisfecho con su trabajo en la empresa la probabilidad de que este deje a la empresa es muy bajo, analizar la rotación laboral como comportamiento de insatisfacción, desmotivación es determinante. Se debe resaltar que la rotación de personal genera pérdidas en cualquier empresa motivado principalmente a la experiencia del colaborador para cumplir con sus actividades de trabajo y el ingreso de un nuevo personal tiene cierto tiempo de adaptación al trabajo.

El ausentismo laboral es la expresión utilizada para reseñar inasistencias o las faltas de los trabajadores a su sitio de trabajo. En otras palabras, es la sumatoria de los espacios de tiempo en el que los trabajadores por cualquier circunstancia no asisten o se retrasan a su lugar de trabajo en la institución. Ausencias o faltas de los trabajadores al lugar de trabajo (Chiavenato 2020).

Horas faltantes al trabajo
Número de horas trabajados

La medición del ausentismo laboral de los colaboradores se encuentra relacionado con la evaluación de desempeño en sus funciones, por lo cual una buena estrategia de evaluaciones debe incluir bonificaciones por cumplimiento de objetivos que logren que los trabajadores se esfuercen y no falten a sus labores con la finalidad de obtener dichas bonificaciones, logrando reducir el ausentismo y horas perdidas de trabajo por parte de los colaboradores.

La productividad computa la correlación existente entre los productos elaborados y los recursos manejados, si utilizamos menos recursos y obtenemos más productos, resultaría más productividad (Acurio 2017).

La productividad es el enfoque o relación que se tiene entre la cuantía de insumos y productos obtenidos y la cuantía de recursos empleados. Dentro de un proceso de elaboración la productividad sirve como valoración para hallar el rendimiento los equipos de trabajo y sus actividades, las máquinas y los trabajadores en función. También podemos decir que la productividad es el rendimiento que tiene cada trabajador involucrado en su respectiva actividad. Es un enfoque sistemático que nos permite saber cuándo una maquina o trabajador es lucrativo teniendo en cuenta una determinada cantidad de recursos (Insumos) y considerado el tiempo en el cual se logra la máxima producción (Arroyo 2018).

La productividad en una compañía manifiesta de qué forma se usa los recursos para la producción de los servicios y los bienes, para esto los recursos disponibles se deben utilizar de manera adecuada, para transformarlos en productos de óptima calidad, y al emplear menos recursos alcanzaría los resultados esperados (Diaz 2017).

Las Ventajas de la productividad en una compañía al manipular de una manera correcta sus niveles de productividad adquieren las siguientes ventajas:

- Mayor utilidad, esta se obtiene al vender más productos de lo planificado.

- Ascendentes ingresos para los trabajadores, siendo un estímulo, para que desempeñen mejor su trabajo.
- Mayor competitividad, debido a que la compañía usa de forma adecuada sus equipos, su talento humano y sus recursos, esto aporta nuevos cambios y habilidades.

La eficiencia es cuando las consecuencias de una empresa se calculan tomando en consideración sus recursos si las cantidades utilizada y los resultados conseguidos utilizando un mínimo de costos incurridos para cumplir las metas es eficiencia (Gómez 2017).

Existen 2 caras de la eficiencia. La primera conformado por los servicios que se ofrecen vinculados al objetivo organizacional o por las unidades de producidas, y el segundo es cuál sería el costo de producir estos servicios y bienes. ¿Qué cantidad economizó o malgasto la empresa para producir estos resultados? Esto es lo que nos preguntamos de la eficiencia.

Generalmente, la eficiencia la podemos medir tomando en cuenta la cantidad de insumos y productos. Nos indica esto que en una empresa para obtener la eficiencia esta debe ser vigilante que para obtener una cantidad de productos debe utilizar el mínimo de recursos destinados a dicho departamento.

Calcula la relación entre la producción y los insumos, buscando utilizar el mínimo de costo de insumos. Calculando numéricamente, es la razón entre lo que se espera producir de manera estándar y lo que se produce realmente (Gutiérrez 2014).

$$\frac{\textit{Pedidos entregados}}{\textit{Pedidos solicitados}}$$

La eficacia consiste en el alcance para obtener los resultados esperados o que se desean, con la utilización de los medios o recursos. Significa la utilización de los bienes y lograr los objetivos (Gómez 2017).

La eficacia dentro de una empresa, como manera social elabora su objetivo sin importar los recursos utilizados, sin que sus participantes se trabajen o no, indicando que existe ausencia de tensión interorganizacional, la existencia de los criterios de flexibilidad organizacional, productividad organizativa y de responsabilidad entre los trabajadores.

Es importante examinar cualquiera de las particularidades para desglosar la manera de concebir la eficacia relacionando las características importantes para la organización.

La eficacia, en relación al grado de desempeño del método de significados, se identifica de acuerdo a su realidad, las consecuencias derivadas no son inventadas, artificiales o arbitrarios. Son realidades resultado de aplicar las relaciones y elementos del sistema. Necesariamente a partir de este estudio logramos localizar con unos resultados que no corresponden. Estos resultados se debe a un diseño deficiente, mas no a las propiedades del sistema de significados,

La casualidad instrumental de este sistema otorga un carácter afirmatorio de valor y fiabilidad referente al diseño de la empresa objetiva. Este índice, de ser insatisfactorio, se considera como un síntoma de desajustes en la organización .

Es la etapa en la que se ejecutan las acciones programadas y se obtienen las consecuencias planificadas, dicho de otra forma, la aptitud de alcanzar el resultado que se espera o desea (Gutiérrez 2014).

$$\frac{\textit{Pedidos entregados a tiempo}}{\textit{Pedidos solicitados}}$$

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

Este trabajo será tipo aplicada; es decir que se basa en buscar las soluciones a una situación dada, empleando resultados de estudios anteriores basado en teorías aplicadas a buscar soluciones a una situación que presenta algún problema con la finalidad de obtener un bienestar colectivo o social (Valderrama 2020).

Debido a lo planteado, en esta investigación según el alcance será de **tipo aplicada** debido al enfoque aplicado es teórico e investigativo con respecto a la gestión del talento humano (GTH) con el objetivo de que la productividad de la organización se incremente.

Nivel de investigación

Los autores Hernández y Mendoza (2018), señalan que: “los estudios explicativos son aquellos en los que se tiene como propósito determinar cuáles son los causantes de aquellos problemas o fenómenos que se tienen como objeto de estudio en la investigación”.

Teniendo en cuenta lo anterior señalado, la presente investigación será de **nivel explicativo**, a fin de detallar y analizar las causas de como la gestión de talento humano tiene una incidencia en la productividad de la organización.

Diseño de investigación

Esta investigación tendrá un diseño experimental de tipo **pre-experimental**, puesto que fue manipulada de forma premeditada la variable independiente (causas) para posteriormente realizar un análisis de los resultados de la operación acerca de una o más variables dependientes, consistiendo principalmente en la administración del perfeccionamiento en la gestión del talento humano de la empresa para observar cómo se desarrolla

posteriormente la productividad, existiendo la modalidad de solo post prueba para comparar un antes y el después (Hernández y Mendoza 2018).

Tiene la siguiente representación:



Dónde:

M= Muestra que se utilizara para el estudio.

O= Medición de las variables.

Igualmente es señalado que el diseño tendrá un **corte longitudinal** debido a que esta investigación recolecto datos durante diversos momentos de un periodo determinado con la finalidad de observar la evolución de la problemática del estudio o fenómeno, así como sus causas y sus efectos (Hernández y Mendoza 2018).

Método de investigación

Según Behar (2008), la investigación con método hipotético-deductivo, tiene el propósito de determinar si las hipótesis planteadas son veraces o falsa. Teniendo en cuenta la verdad o falsedad de las mismas, surgen los enunciados referidos a los objetos o propiedades de tipo observable, los mismo que surgen de la deducción de las hipótesis, pudiendo determinar su verdad o falsedad de forma directa. (p.56)

Según Hernández y Mendoza (2018) las investigaciones cuantitativas se asocian a un conjunto de objetivos que posee la investigación, entre los que se encuentran las exploraciones, y la descripción de fenómenos, variables, hechos, entre otros. Asi mismo permite determinar los precedentes, realizar comparaciones de casos o grupos, determinar la relación entre las variables,

sus causales o consecuencias, evaluar la intervención o desarrollo de tecnologías, así como resolución de problemas. (p125).

Por tal motivo, el proyecto se basó en el **método hipotético - deductivo** con un **enfoque cuantitativo** con la finalidad de comprobar la hipótesis planteada.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables que intervinieron en el estudio se muestran a continuación, asimismo se expone la matriz de operacionalización de variables en el anexo N° 2.

Variable independiente: Gestión del talento humano (GTH)

Definición conceptual:

Es aquella forma en la que los cargos gerenciales y sus respectivos equipos tienen la capacidad de realizar selecciones, capacitaciones, programas de motivación, evaluación o recompensa a sus colaboradores. (Chiavenato 2020, pág. 44)

Definición operacional:

Se refiere a los procesos de evaluación de los recursos humanos, a través de un sistema de administración de la organización, donde se tiene preferencia por la apreciación de programas o prácticas que promueven el crecimiento de la organización. (Chiavenato 2020, pág. 542)

Dimensión 1: Costos en RRHH

Son un grupo de individuos que conforman un equipo enteramente específico dentro de una institución que se ocupa de ejecutar acciones concretas como el asesoramiento, brindar información u ocuparse de un determinado estudio. Un staff puede llevar a cabo múltiples funciones (Chiavenato 2020).

Indicador:

$$\frac{\textit{Costo del personal RRHH}}{\textit{Número de trabajadores}}$$

Dimensión 2: Selección

La elección de personal es una fase destinada a la búsqueda, reclutamiento y evaluación de las personas que acumulan las capacidades más adecuadas para desenvolver con empuje un cargo de trabajo determinado (Chiavenato 2020).

Indicador:

$$\frac{\textit{Candidatos admitidos}}{\textit{Candidatos examinados}}$$

Dimensión 3: Capacitación

Procedimientos utilizados para incrementar y capacitar el progreso personal y profesional. Contiene el desarrollo y entrenamiento del personal, con proyectos de desarrollo y cambio de las carreras y proyectos de integración y comunicación (Chiavenato 2020).

Indicador:

$$\frac{\textit{Participantes en capacitaciones}}{\textit{Número de trabajadores}}$$

Dimensión 4: Rotación de personal

Está determinada por el número de personas que se retiran de la compañía de manera involuntaria o voluntaria, por causas internas o externas durante un periodo de tiempo determinado de manera objetiva y científica (Chiavenato 2020).

Indicador:

$$\frac{\text{Personal ingresado} - \text{Personal despedido}}{\text{Número de trabajadores}}$$

Dimensión 5: Ausentismo laboral

Es la expresión utilizada para reseñar inasistencias o las faltas de los trabajadores a su sitio de trabajo. En otras palabras, es la sumatoria de los espacios de tiempo en el que los trabajadores por cualquier circunstancia no asisten o se retrasan a su lugar de trabajo en la institución. Ausencias o faltas de los trabajadores al lugar de trabajo (Chiavenato 2020).

Indicador:

$$\frac{\text{Horas faltantes al trabajo}}{\text{Número de horas trabajados}}$$

Variable Dependiente: Productividad**Definición conceptual:**

La productividad es la comparación existente entre el total de producción entre los insumos utilizados, la cual puede realizarse en términos monetarios o físicos, de acuerdo a los indicadores que se quieran evaluar; teniendo en cuenta que el índice de eficiencia es uno de los indicadores de productividad con mejor resultado. (Medianero 2016, p. 24)

Definición operacional:

“La productividad se relaciona con los resultados producto de un proceso o sistema, en consecuencia, incrementar el índice de productividad tiene como objetivo tener un resultado mejor teniendo en cuenta un menos uso de recursos para generar el producto o servicio. (Gutiérrez, 2014, p. 21)

Dimensión 1: Eficiencia

Calcula la relación entre la producción y los insumos, buscando utilizar el mínimo de costo de insumos. Calculando numéricamente, es la razón entre lo que se espera producir de manera estándar y lo que se produce realmente (Gutiérrez 2014).

Indicador:

$$\frac{\textit{Pedidos entregados}}{\textit{Pedidos solicitados}}$$

Dimensión 2: Eficacia

Consiste en el alcance para obtener los resultados esperados o que se desean, con la utilización de los medios o recursos. Significa la utilización de los bienes y lograr los objetivos (Gómez 2017).

Indicador:

$$\frac{\textit{Pedidos entregados a tiempo}}{\textit{Pedidos solicitados}}$$

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

El termino población o población objetivo, se define como todo aquel conglomerado de casos que tienen en común ciertos factores o especificaciones antes determinados. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 194)

La **población** en la investigación es no probabilística, con un total de 48 semanas, que corresponde a la medición de los procesos de la productividad (eficiencia y eficacia) durante un periodo de 24 semanas antes y 24 semanas después de la mejora de la gestión del talento humano.

N = 48 semanas

Muestra

Los autores Hernández y Mendoza (2018) definen para el proceso cuantitativo, la muestra como aquel subconjunto de la población o universo de estudio, del que se va a recolectar la data para la investigación, la cual deber ser representativa a fin de garantizar la veracidad de los resultados a nivel global. (p. 196)

Igualmente, los autores; Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que “solo cuando queremos realizar un censo debemos incluir en el estudio a todos los sujetos o casos del universo o la población”. (p.234)

La **muestra** será considerada como censal producto de que se incluirá la totalidad poblacional estudiada, definiendo la muestra entonces como la población en estudio, es decir la muestra, fue de 48 semanas; realizando por lo tanto la medición de la eficiencia y eficacia durante 24 semanas antes y 24 semanas después de la mejora de la gestión del talento humano.

n = 48 semanas

Muestreo

Al ser la muestra de tipo censal, debido a que se tomaron en consideración todos los datos correspondientes a la gestión del talento humano y la productividad de la empresa durante el año 2021 no se realizó el proceso de muestreo para recolectar la información requerida.

Criterios de Inclusión

- Datos de la productividad mensuales de la empresa en el año 2021.
- Datos de la gestión del talento humano mensuales de la empresa en el año 2021.
- Trabajadores que laboran actualmente en la organización.

Criterios de Exclusión

- Datos de la productividad mensuales de la empresa que sean de años diferentes al 2021.
- Datos de la gestión del talento humano mensuales de la empresa que sean de años diferentes al 2021.
- Trabajadores que ya no laboran en la organización.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Técnica

Según Arias (2012), la técnica de investigación se entiende como aquel procedimiento o forma en la cual se va a obtener la data para el estudio. (p. 67)

Es así que la observación se considera como una técnica que se basa en ver o captar a través de la visión, los fenómenos o situaciones de estudio en forma sistemática, los cuales están en función a los objetivos preestablecidos en la investigación. (Arias, 2012, p. 69)

Se empleó **la observación** como técnica para visualizar, la data necesaria concerniente a los indicadores de la gestión de talento humano (GTH) y de la productividad durante el año 2021.

De la misma forma se utilizó la revisión de documentos para la obtención de la totalidad de la información requerida de las variables en estudio.

Los datos obtenidos en la observación y la revisión documental serán registrados en fichas de recolección para su posterior manejo.

Instrumentos

El instrumento es aquel que sirve como recurso para recolectar datos, ya sea a través de formatos en papel o digitales, los cuales sirven para obtener, registrar y almacenar la data necesaria para la investigación. (Arias, 2012, p. 68)

La **ficha de recolección**, es un instrumento que consiste en anotar o escribir de forma pausada, reflexiva y minuciosa, con el propósito de captar plenamente todo lo observado de los documentos de la empresa (Carrasco 2019).

Se utilizará formatos elaborados para poder ingresar los datos correspondientes a los indicadores de la gestión de talento humano (GTH) y de la productividad.

Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad del instrumento del estudio está a cargo de los profesores asignados por la Universidad Cesar Vallejo, mediante la metodología del juicio de expertos y los resultados de la validación de los instrumentos se encuentran detallados en el anexo 2, por cada uno de los tres expertos consultados.

3.5. Procedimiento

Se recolecto la información de los indicadores correspondientes de la Gestión del talento Humano de la base de datos de los trabajadores y de los indicadores de Productividad de la base de datos de la empresa, mediante la técnica de la observación directa que se realizaron en los establecimientos internos de la empresa.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recolectada la data correspondiente para cada variable, se realizó la transcripción de los datos en Excel y SPSS versión 25, subsiguientemente se dio inicio a analizar la data mediante estadística descriptiva e inferencial con la finalidad de ejecutar la verificación de la hipótesis planteada.

La información recolectada a través de las fichas será analizada a través de la estadística descriptiva utilizando para tal fin tablas y gráficos estadísticos. Así como también será usada la estadística inferencial para realizar el contraste

de hipótesis a través de la prueba *t*-student para diferencia de medias (antes y después).

El análisis de la información recolectada se dio mediante el programa Microsoft Excel 2016 y el SPSS versión 25, dichos softwares permitieron ordenar y clasificar de forma correctos los datos necesarios en relación a las variables a observar en el estudio.

3.7. Aspectos éticos

El estudio será desarrollado bajo los siguientes conceptos éticos con el propósito llevar a cabo los objetivos planificados:

- Confidencialidad,
- Integridad y
- Compromiso.

De igual manera se debe señalar que se contó con la autorización de la empresa para realizar todas las actividades desempeñadas en el estudio de tiempos y métodos y para obtener los datos relacionados a la productividad en la organización. (Ver anexo 3)

IV. RESULTADOS

4.1. Situación antes de la mejora

De acuerdo a los reportes semanales y mensuales realizados en la empresa se puede observar los bajos porcentajes de cumplimiento por parte de la organización con relación a la cantidad de pedidos entregados en las fechas acordadas, lo que ha generado cierto grado de descontento de los clientes.

Considerando que las causas del problema ha sido la poca productividad en la entrega de los pedidos, se pudo identificar entre los principales causantes de la problemática se presentan en la gestión del talento humano por la empresa.

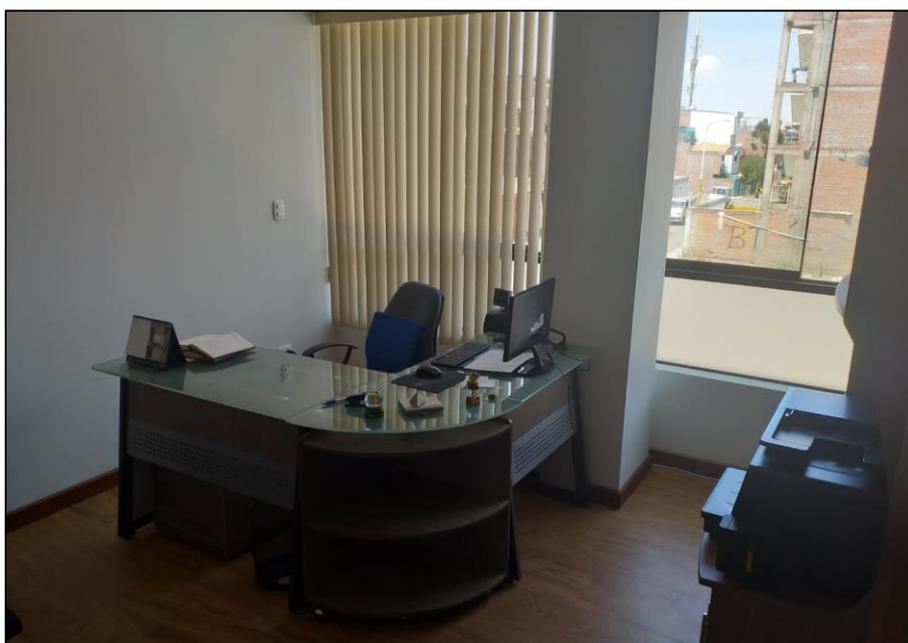


Figura 5. Oficina RRHH

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

Luego de analizados los resultados observados se tiene que en el proceso de selección se presentan: un deficiente proceso de elección de trabajadores, la ausencia de inventarios de recursos humanos, ausencia de prácticas y políticas laborales. En la siguiente figura se muestra el flujograma encontrado en la organización para el proceso de la selección del personal.

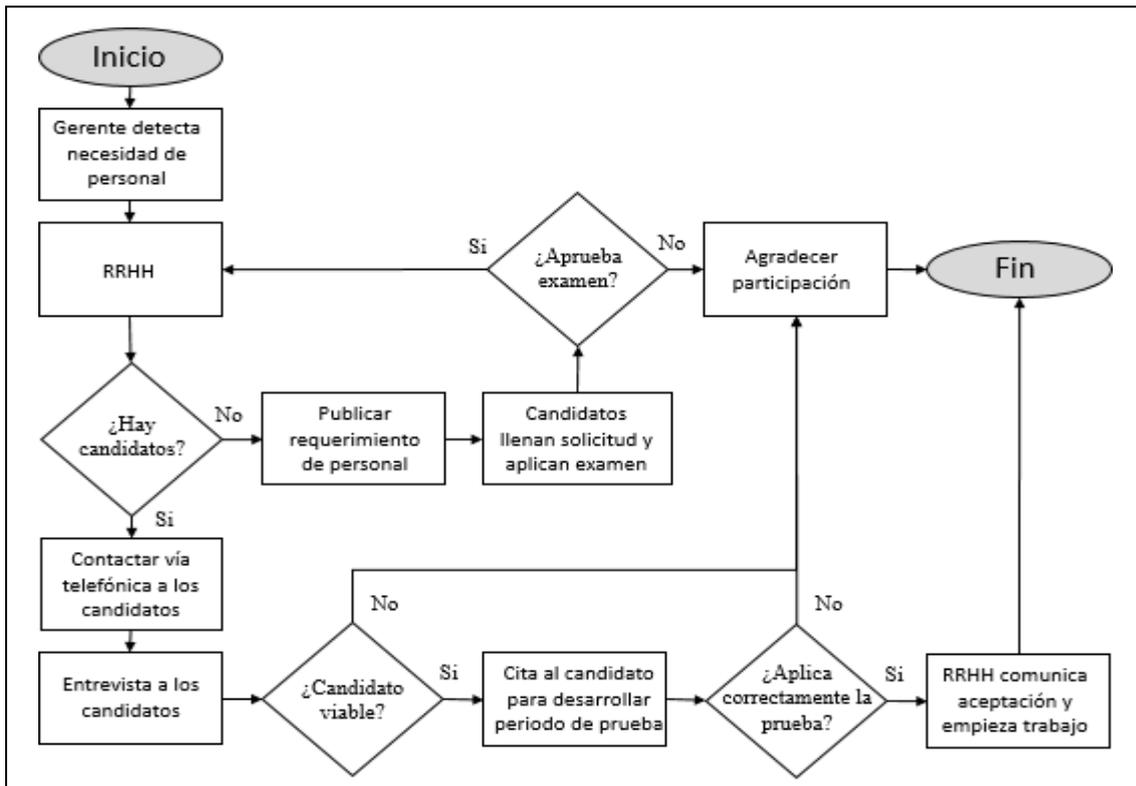


Figura 6. Diagrama de flujo anterior del proceso de selección de personal

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

En la aplicación de personas la falta de organigrama que especifique cargos y ocupaciones de los que conforman la empresa y la poca comunicación. En el proceso de la compensación de personal la impuntualidad en el pago de salarios, problemas en el pago de beneficios laborales, de la contabilización de comisiones y una deficiencia en la contabilización de horas extra.

En el proceso de la compensación de personal la impuntualidad en el pago de salarios, problemas en el pago de beneficios laborales, de la contabilización de comisiones y una deficiencia en la contabilización de horas extra, son las fallas más comunes de la organización en relación al cumplimiento de la compensación y los beneficios laborales.



Figura 7. Gerencia de la empresa

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

En cuanto al proceso del desarrollo de los colaboradores se pudo establecer que no existen programas de capacitación. En relación a la evaluación del personal se relacionó una falta de sistemas de control de asistencia del personal. En conclusión, los diversos procesos integrados de la gestión de talento humano presentan fallas que perjudican el accionar de los colaboradores y que conllevan a una baja productividad.



Figura 8. Sala de reuniones y capacitación

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

4.2. Situación después de la mejora

Como se mencionó anteriormente en la organización la empresa no contaba con una estrategia dirigida a gestionar el talento humano de forma adecuada, lo cual permitía no identificar la existencia de errores, carencias, así como identificar los talentos y de los trabajadores que aportarían una productividad a la empresa.

Debido al avance tecnológico y la globalización, hubo un avance tecnológico que tuvo un alto impacto, lo que generó un cambio significativo en las empresas, ya que los obligó a mejorar la calidad y la productividad. Marcando una diferencia significativa entre las empresas que tenían una buena gestión del talento humano y permitiendo generar ventaja competitiva y haciendo de estas empresas un icono para sus trabajadores, los cuales se sentían representados por estas (Chiavenato 2020).

Por lo tanto, en la necesidad de mejorar la situación que presentaba la empresa en su gestión del talento humano, se recolectó información del departamento de Recursos Humanos mediante una ficha de recolección y en base a los elementos encontrados se implementó una propuesta para los

procesos de la gestión del talento humano, basada en los procesos enmarcados como necesarios. Para implementar las mejoras en la Gestión del talento humano en la organización se debe desarrollar la siguiente metodología;

1. Admisión y selección de personal

¿Quiénes deben formar parte de la organización? En este proceso se incluyen a un nuevo personal en la empresa, además incluye las partes de selección y reclutamiento de personas.

Estos procesos se utilizan para captar personas nuevas a la empresa. En la selección se busca a la persona para luego ser evaluada y finalmente ser reclutada. Estas personas deben cumplir con una serie de competencias y actitudes necesarias para realizar las actividades de acuerdo al puesto de trabajo al cual fue seleccionado. Buscando atraer a un grupo de personas en particular, que cumpla con los requisitos mínimos para el cargo a ocupar. Este personal puede ser seleccionado de un mercado externo, interno o de ambas partes.

La selección busca de entre candidatos diferentes, escoger al más idóneo o el más adecuado de entre los diversos candidatos, el que cumpla con la mayor cantidad de competencias que sean necesarias para ocupar el cargo. El proceso de selección lo que tiene como objetivo es incrementar la eficiencia, mejorar el desempeño laboral y aumentar la eficacia de la empresa.

En este punto se utilizó un indicador, para realizar una medición y poder proponer una estrategia acorde con las necesidades de la gestión del talento humano.



Figura 9. Admisión y selección de personal

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

Los procedimientos para el ingreso de personas a una empresa se reúnen en estas categorías: reclutamiento y selección; debemos de:

- Descubrir que existe la necesidad
- Confeccionar un perfil del cargo
- Convocar a un concurso
- Realizar las pruebas psicotécnicas
- Realizar las entrevistas
- Determinar los candidatos posibles y seguir con los sucesivos subsistemas.

Estos métodos de selección y reclutamiento del personal permiten identificar el recurso intelectual apropiado, que se requiere para ocupar un cargo; de igual forma a de ser planeado con el objeto de que no existan sesgos en el proceso y estar seguro de tener el personal calificado como punto clave para que la empresa sea competitiva. (Castro, 2016)

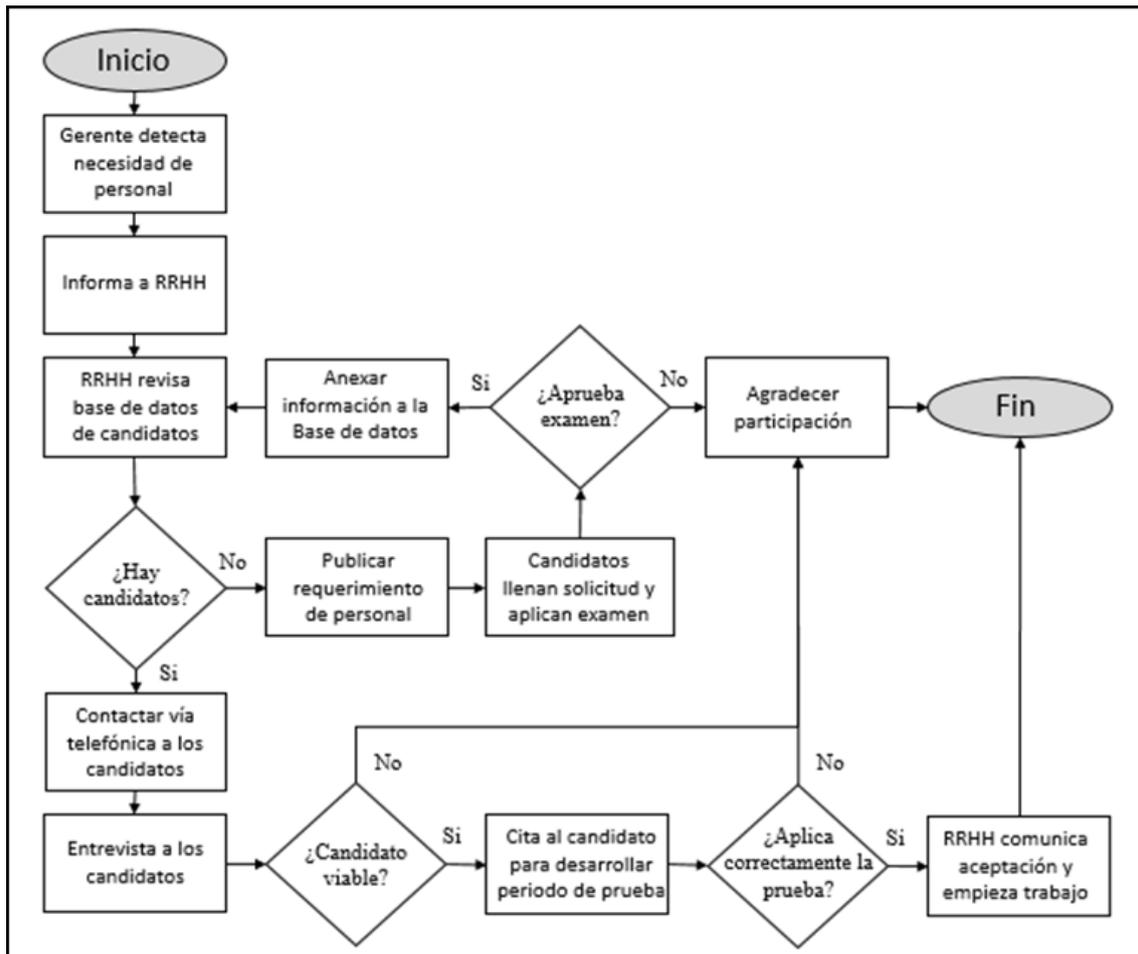


Figura 10. Diagrama de flujo implementado en el proceso de selección de personal

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

En la figura se puede observar la presencia e implementación de una base de datos de candidatos, lo que permite realizar de forma más rápida y eficiente de la revisión de la existencia de posibles candidatos a desempeñar los puestos vacantes.

2. Aplicación de personas

¿Qué actividades deben cumplir las personas? En esta etapa se diseñan cada una de las acciones que deben desempeñar los individuos en las organizaciones, así como orientarlos y servir de compañía en su desempeño.

Dar orientación al personal siendo uno de los pasos su apropiada colocación de acuerdo a las diferentes acciones actividades que se llevan a cabo en la

empresa. El objetivo es instalar dentro de la empresa a las personas ejerciendo sus actividades e indicarle sus objetivos y funciones.

Se debe orientar al personal, ya que de esta forma se cumplen a la vez varios propósitos como son los de enviar mensajes oportunos y claros, así como dar información asociada a la cultura organizacional, las expectativas que las personas podrían tener y todo lo asociado al cargo que ocuparan.

Se debe promover que los demás compañeros sean sociables el nuevo personal, garantizando de esta forma una integración al nuevo equipo de trabajo al cual pertenecerá.

Este programa de integración tiene como objetivo que el nuevo personal asimile de manera más rápida e intensiva el contexto histórico de la empresa, así como tener claras las actividades y funciones que tendrá en su área de trabajo, haciéndolo sentir parte fundamental del buen funcionamiento del equipo de trabajo y de la empresa, ya que desde este momento será un jugador más que tendrá la camiseta de la empresa.



Figura 11. Aplicación y orientación de personal

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

3. Compensación de las personas

¿Cuál es la mejor manera de incentivar a las personas? En esta etapa se utilizan medios para compensar a las personas, buscando satisfacer sus necesidades de forma individual. Esto incluye remuneraciones, recompensas, beneficios, servicios sociales y remuneraciones.

La empresa desarrollará un sistema de recompensas que genere un estímulo en los trabajadores, que logre que estos se sientan atraídos y se sientan motivados. Esta motivación debe realizarse de manera continua, de manera que estos den su mayor esfuerzo y se superen cada vez más en las actividades que realicen, logrando alcanzar metas y planteándoles objetivos personales que los desafíen y los ayuden a crecer cada día más como profesionales obteniendo un futuro más estable.



Figura 12. Compensación y motivación de personal

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

4. Desarrollo y capacitación de personas

¿Cómo deben ser desarrolladas las capacidades del personal? En este punto se definen los procedimientos para la capacitación del personal con la finalidad de desarrollar tanto de manera profesional como personal, en esta etapa se incluyen el entrenamiento para desarrollar las personas de una

organización, permitiendo cambiar y desarrollar las carreras de las personas mediante programas de comunicación e integración de la empresa.

El aprendizaje es primordial como arma para competir de cualquier organización, debido a que conlleva a mejorar tanto la creatividad como la innovación. Pese a parecer un producto, el aprendizaje organizacional no es más que un sistema y como tal no brinda facilidades para que todos lo puedan observar. Por lo tanto, se requiere que las empresas se puedan adaptar a un aprendizaje continuo, que de igual manera permitirá desarrollar el mismo como su ventaja competitiva.

La capacitación, está conformada por experiencias desarrolladas en los puestos laborales desarrollados dentro de la empresa, y por tal motivo la misma debe incrementar las capacidades de los colaboradores para el desempeño de una manera más eficiente de las responsabilidades y tareas realizadas en tales cargos de trabajo.

Para lograr desarrollar este punto se dio inicio a un entrenamiento, mediante un mejoramiento de todos los procesos de inducción al nuevo personal de la organización, aplicando y adaptando al personal a los cambios, comunicando al personal de forma presencial y utilizando canales no presenciales.



Figura 13. Desarrollo y capacitación

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

Es de suma importancia el familiarizar al nuevo empleado con la organización y sus compañeros de labores, conformando la inducción como un principio clave que permita al nuevo colaborador a sentir un grado de pertenencia con respecto a ser parte de la familia que hace vida dentro de la organización, por lo cual se plantea realizar una capacitación primeramente de una inducción general que permita explicar la visión, misión y objetivos de la empresa, conocer las instalaciones y presentar de forma directa al nuevo colaborador al resto del personal, así como del puesto de trabajo sus actividades, sus tareas, sitio, equipos de trabajo entre otros.

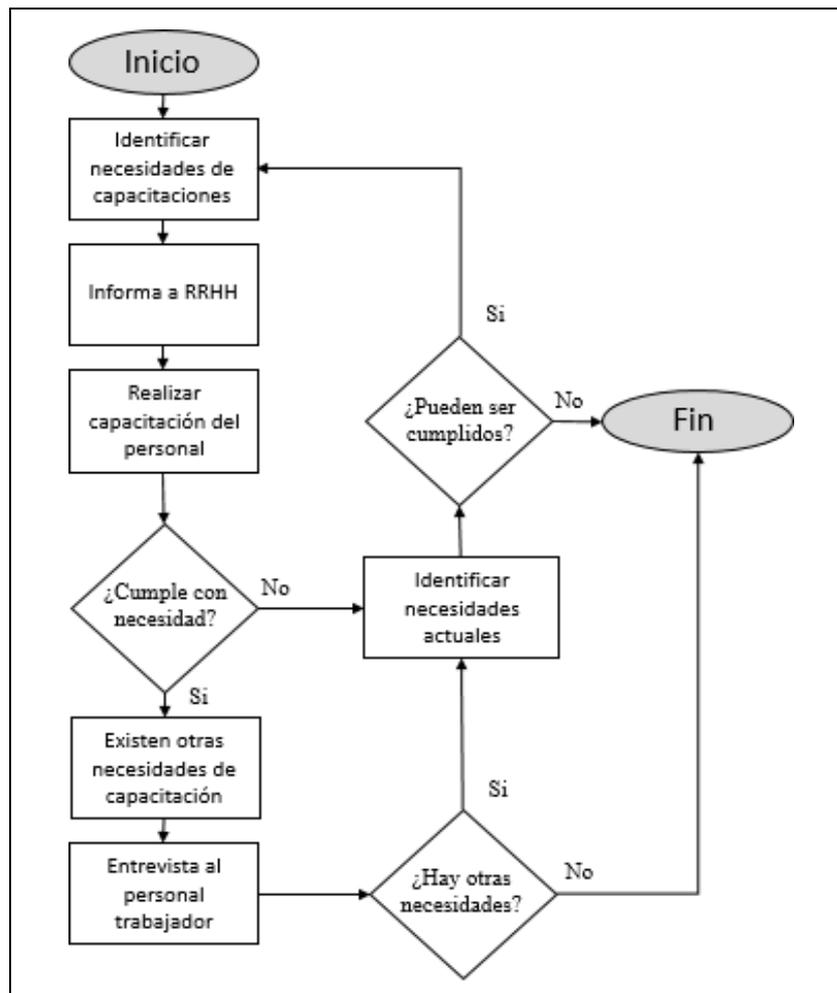


Figura 14. Diagrama de flujo implementado en el proceso de capacitación de personal

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

Como se ha logrado identificar, el colaborador no contaba con una capacitación continua, por tal motivo se recomendó el diseñar y desarrollar programas de capacitación que permitió el mejorar, perfeccionar el conocimiento de los colaboradores, conllevando a la disminución de las fallas y de pérdidas de tiempo, logrando un desempeño eficaz y eficiente de las labores desarrolladas por estos colaboradores tomando como base los indicadores para medir el cumplimiento de sus funciones.

5. Mantenimiento de personas

¿Cómo lograr la retención de las personas en la empresa? Se encuentra referida a todos los procedimientos usados para diseñar el conjunto de

condiciones tanto de ambiente como psicológicas acordes que sean necesarias para desarrollar las tareas del personal, donde se incluyen la gestión de las medidas disciplinarias, de higiene, de seguridad y calidad de vida, incluyendo las relaciones sindicales.

Este punto es muy importante y además estratégico debido a que la nueva gestión del talento humano deber de estar enfocada en conseguir tanto la satisfacción ambiental como la psicológica que permitan desarrollar a las personas sus labores de la mejor manera posible.



Figura 15. Satisfacción de los trabajadores

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

Tales procedimientos y procesos se encuentran caracterizados por la retención de los colaboradores, teniendo como finalidad mantener a los empleados con altos grados de motivación y satisfacción, mediante el aseguramiento de las condiciones físicas, sociales y psicológicas acordes que conlleven a que las personas no quieran abandonar a la organización, donde además logren comprometerse con el desarrollo, evolución y orgullo de pertenecer a la empresa.

Este punto da inicio con establecer de forma clara la remuneración a ser recibida según las actividades y responsabilidades desempeñadas en el cargo o puesto de trabajo, de acuerdo a las tablas salariales desarrolladas y propuestas por el Ministerio del Trabajo, pero se recomendó tomar en consideración el reconocimiento de algunos beneficios adicionales como forma de compensar los esfuerzos realizados por los colaboradores dentro de cada área de la organización.

Producto del buen desempeño de los colaboradores en sus actividades, se produce el éxito de cualquier empresa, por tal motivo es que se debe cuidar de forma permanente el recurso humano de la entidad ajustándose a las exigencias y lineamientos de la organización a través de aplicar correctamente las acciones y políticas que permitirán el control y desarrollo del trabajo de forma armónica y organizado dentro de la empresa (Castro 2016).

6. Evaluación de personas

¿Identificar lo que son y lo que hacen? En esta etapa se controlan las actividades a desempeñar por las personas al igual que son acompañados y los resultados que serán corroborados. Los datos que se obtendrán son incluidos en una base de datos y pasa a formar parte de un sistema de información de la gerencia.

La evaluación del desempeño tiene como objetivo la revisión de las actividades productivas antes, esto con la finalidad de evaluar e identificar los trabajadores que contribuyeron con el beneficio de cumplir con los objetivos planificados. La empresa tiene la obligación de mostrar a sus trabajadores la evaluación de desempeño y la calificación que obtuvieron, a fin de poder realizar acciones correctivas y preventivas en su desempeño laboral. Si el departamento encargado no realiza esta retroalimentación, el trabajador andaría a ciegas por la empresa, sin saber sus falencias y las necesidades dentro de la organización.

Los trabajadores constituyen el factor de éxito dentro de una empresa u organización, ya que son los que deben estar motivados a cumplir sus tareas teniendo en cuenta estándares de calidad elevados y a un nivel competitivo óptimo. Las evaluaciones de desempeño deben realizarse de manera semestral o en el tiempo que la empresa crea pertinente, en el personal de nuevo ingreso, se recomienda que sea cada tres meses (periodo de prueba), ya que se busca que este se sienta integrado a la organización ya al equipo al que pertenece. Esta valoración será ejecutada por el supervisor o encargado inmediato.



Figura 16. Evaluación de los trabajadores

Fuente: DIMSAC GROUP SAC

En esta propuesta se plantea utilizar la evaluación 360°, ya que tiene como objetivo identificar el desempeño de los trabajadores basándose en sus competencias, detectando así sus oportunidades de crecimiento potenciando de esta manera sus destrezas, actitudes, aptitudes que traerían el máximo beneficio a la organización (Castro 2016).

4.3. Análisis descriptivo

Productividad

En el caso de la productividad el resultado semanal es producto de la siguiente fórmula:

$$Productividad = Eficiencia * Eficacia$$

Por ejemplo, para la semana 01 se tiene que la eficiencia fue de: 66.67% y la eficacia de: 71.43%, entonces tenemos que:

$$Productividad = 66.67\% * 71.43\% = 47.62$$

Por ejemplo, para la semana 48 se tiene que la eficiencia fue de: 98.11% y la eficacia de: 98.08%, entonces tenemos que:

$$Productividad = 98.11\% * 98.08\% = 96.23$$

De igual manera se aplicó la fórmula mencionada con anterioridad para realizar el cálculo del porcentaje de productividad para cada una de las semanas, dividiendo los periodos de antes (pre test) y después (post test) para lograr realizar una comparación descriptiva de los datos resultantes.

La tabla presentada a continuación, establece la comparativa de los índices de productividad calculados antes de la implementación de las estrategias para optimizar la gestión del talento humano, por el periodo de enero hasta junio (24 semanas) y el después (24 semanas) que está compuesto desde julio hasta diciembre del año 2021.

Tabla 3. Productividad de la empresa durante el año 2021

| Mes | Semana | Productividad | Mes | Semana | Productividad |
|---------|--------|---------------|-----------|--------|---------------|
| Enero | 1 | 47.62 | Julio | 25 | 90.91 |
| | 2 | 47.83 | | 26 | 91.67 |
| | 3 | 55.00 | | 27 | 92.00 |
| | 4 | 47.62 | | 28 | 91.49 |
| Febrero | 5 | 58.62 | Agosto | 29 | 94.74 |
| | 6 | 51.85 | | 30 | 94.29 |
| | 7 | 50.00 | | 31 | 91.43 |
| | 8 | 56.67 | | 32 | 91.67 |
| Marzo | 9 | 58.70 | Setiembre | 33 | 95.56 |
| | 10 | 64.71 | | 34 | 91.30 |
| | 11 | 59.38 | | 35 | 93.18 |
| | 12 | 60.53 | | 36 | 95.35 |
| Abril | 13 | 60.71 | Octubre | 37 | 95.24 |
| | 14 | 80.00 | | 38 | 95.56 |
| | 15 | 73.91 | | 39 | 93.75 |
| | 16 | 68.75 | | 40 | 95.92 |
| Mayo | 17 | 58.33 | Noviembre | 41 | 95.51 |
| | 18 | 55.56 | | 42 | 95.83 |
| | 19 | 52.27 | | 43 | 94.12 |
| | 20 | 54.07 | | 44 | 95.92 |
| Junio | 21 | 59.57 | Diciembre | 45 | 98.40 |
| | 22 | 56.25 | | 46 | 96.00 |
| | 23 | 56.52 | | 47 | 96.15 |
| | 24 | 63.64 | | 48 | 96.23 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se detalla como el índice de productividad se desarrolló durante el año 2021 en la organización, resaltando los bajos índices de antes de la implementación de las tácticas para optimizar la gestión del talento humano, y como se incrementaron luego de la implementación.

Se presenta una tabla con la comparación de los índices de productividad mensual obtenida antes de la implementación de las estrategias para optimizar la gestión de los recursos humanos, por el periodo de enero hasta junio y el después que está compuesto desde julio hasta diciembre del año 2021.

Tabla 4. Comparación de la Productividad

| Mes | Antes | Mes | Después |
|------------|--------------|------------|----------------|
| Enero | 49.52 | Julio | 91.52 |
| Febrero | 54.28 | Agosto | 93.03 |
| Marzo | 60.83 | Setiembre | 93.85 |
| Abril | 70.84 | Octubre | 95.12 |
| Mayo | 55.06 | Noviembre | 95.34 |
| Junio | 59.00 | Diciembre | 96.70 |
| Promedio | 58.25 | Promedio | 94.26 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se detalla como el índice de productividad está desarrollado durante el año 2021 en la organización, resaltando que para el primer semestre o antes de la implementación de las estrategias a fin de optimar la gestión del talento humano fue de 58.25% y posterior a dicha implementación fue de 94.26%, lo que permite observar como la mejora de la gestión del talento humano ocasiono que la productividad de la empresa se incremente.

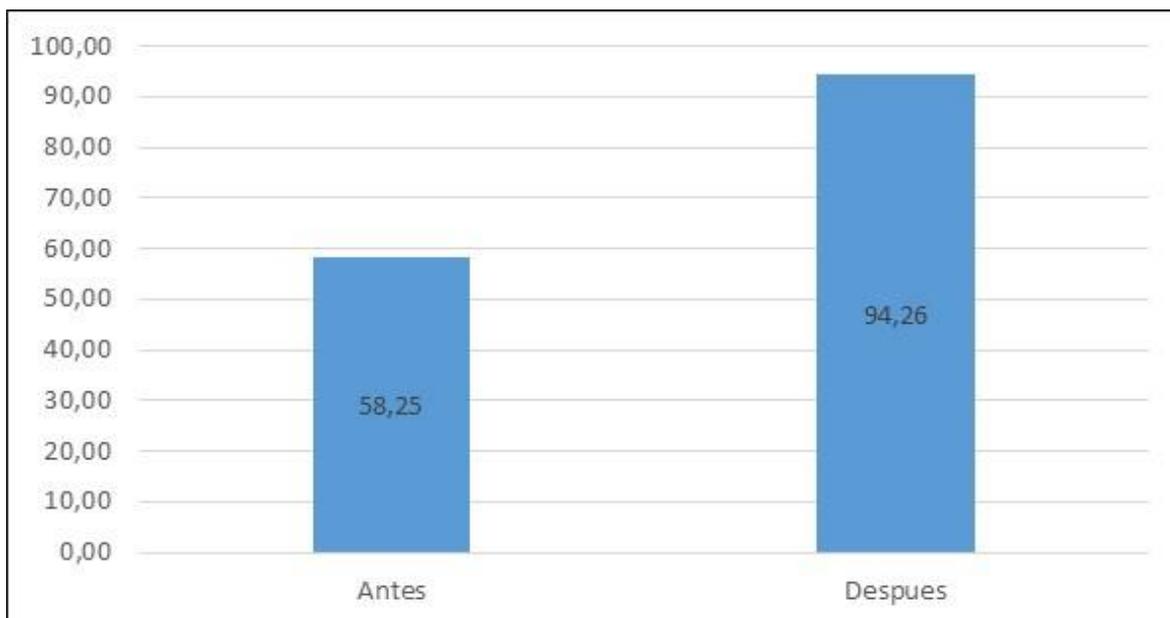


Figura 17. Comparación de la Productividad

Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 detalla de manera gráfica como la productividad se desarrolló durante el año 2021, resaltando que para el primer semestre o antes de la implementación de las estrategias fue de 58.25% y posterior a dicha implementación fue de 94.26%, lo que permite observar como la mejora de la gestión del talento humano ocasiono que la productividad de la empresa se incremente.

Tabla 5. Medidas de tendencia central para la Productividad después de la implementación de mejoras en la GTH

| Media | Mediana | Desviación estándar | Varianza |
|---------|---------|---------------------|----------|
| 94.2592 | 94.9875 | 2.07002 | 4.285 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior permite visualizar, posteriormente de haber implementado las estrategias de mejora para la gestión del talento humano en la organización, la productividad obtuvo un promedio de 94.26%, una mediana de 94,99%, desviación estándar 2.07% y una varianza 4.29%.

Eficiencia

Para el caso de la eficiencia el resultado semanal es producto de la siguiente formula:

$$Eficiencia = \frac{Pedidos\ entregados}{Pedidos\ solicitados} * 100$$

Por ejemplo, para la semana 01 se tiene que la cantidad de pedidos entregados fue de: 14 y la cantidad de pedidos solicitados fue de: 21, entonces tenemos que:

$$Eficiencia = \frac{14}{21} * 100 = 66.67\%$$

Por ejemplo, para la semana 25 se tiene que la cantidad de pedidos entregados fue de: 21 y la cantidad de pedidos solicitados fue de: 22, entonces tenemos que:

$$Eficiencia = \frac{21}{22} * 100 = 95.45\%$$

De igual manera se aplicó la formula mencionada con anterioridad para realizar el cálculo del porcentaje de eficiencia para cada una de las semanas, dividiendo los periodos de antes (pre test) y después (post test) para lograr realizar una comparación descriptiva de los datos resultantes.

En la siguiente tabla, se presenta la comparación de los índices de eficiencia obtenida antes de la implementación de las tácticas para optimizar la gestión del talento humano, periodo conformado desde enero hasta junio y el después que está compuesto dese julio hasta diciembre del año 2021.

Tabla 6. Eficiencia de la empresa durante el año 2021

| Mes | Semana | Eficiencia | Mes | Semana | Eficiencia |
|---------|--------|------------|-----------|--------|------------|
| Enero | 1 | 66.67 | Julio | 25 | 95.45 |
| | 2 | 65.22 | | 26 | 95.83 |
| | 3 | 75.00 | | 27 | 96.00 |
| | 4 | 61.90 | | 28 | 95.65 |
| Febrero | 5 | 75.86 | Agosto | 29 | 97.37 |
| | 6 | 77.78 | | 30 | 97.14 |
| | 7 | 75.00 | | 31 | 94.29 |
| | 8 | 80.00 | | 32 | 94.44 |
| Marzo | 9 | 76.09 | Setiembre | 33 | 97.78 |
| | 10 | 79.41 | | 34 | 95.65 |
| | 11 | 78.13 | | 35 | 95.45 |
| | 12 | 78.95 | | 36 | 97.67 |
| Abril | 13 | 78.57 | Octubre | 37 | 97.62 |
| | 14 | 82.22 | | 38 | 97.78 |
| | 15 | 76.09 | | 39 | 95.83 |
| | 16 | 70.83 | | 40 | 97.96 |
| Mayo | 17 | 77.08 | Noviembre | 41 | 96.63 |
| | 18 | 75.56 | | 42 | 97.92 |
| | 19 | 72.73 | | 43 | 96.08 |
| | 20 | 72.09 | | 44 | 97.96 |
| Junio | 21 | 78.72 | Diciembre | 45 | 99.20 |
| | 22 | 72.92 | | 46 | 98.00 |
| | 23 | 80.43 | | 47 | 98.08 |
| | 24 | 84.09 | | 48 | 98.11 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 detalla cómo se desarrolla la eficiencia durante el año 2021 en la organización, resaltando los bajos índices de antes de la implementación de diversas estrategias para optimizar la gestión del talento humano, y su incremento luego de la implementación.

Se presenta una tabla con la comparación de los índices de eficiencia mensual obtenida antes de la implementación de las tácticas para optimizar la gestión del talento humano, periodo conformado desde el enero hasta junio y el después que está compuesto desde julio hasta diciembre del año 2021.

Tabla 7. Comparación de la Eficiencia

| Mes | Antes | Mes | Después |
|------------|--------------|------------|----------------|
| Enero | 67.20 | Julio | 95.74 |
| Febrero | 77.16 | Agosto | 95.81 |
| Marzo | 78.14 | Setiembre | 96.64 |
| Abril | 76.93 | Octubre | 97.15 |
| Mayo | 74.36 | Noviembre | 97.30 |
| Junio | 79.04 | Diciembre | 98.35 |
| Promedio | 75.47 | Promedio | 96.83 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se detalla el desarrollo de la eficiencia se desarrolló durante el año 2021 en la organización, resaltando que para el primer semestre o antes de la implementación de las estrategias con el objeto de perfeccionar la gestión del talento humano fue de 75,47% y posterior a dicha implementación fue de 96,83%, lo que permite observar como la mejora de la gestión del talento humano ocasiono un incremento de la eficiencia de la entidad.

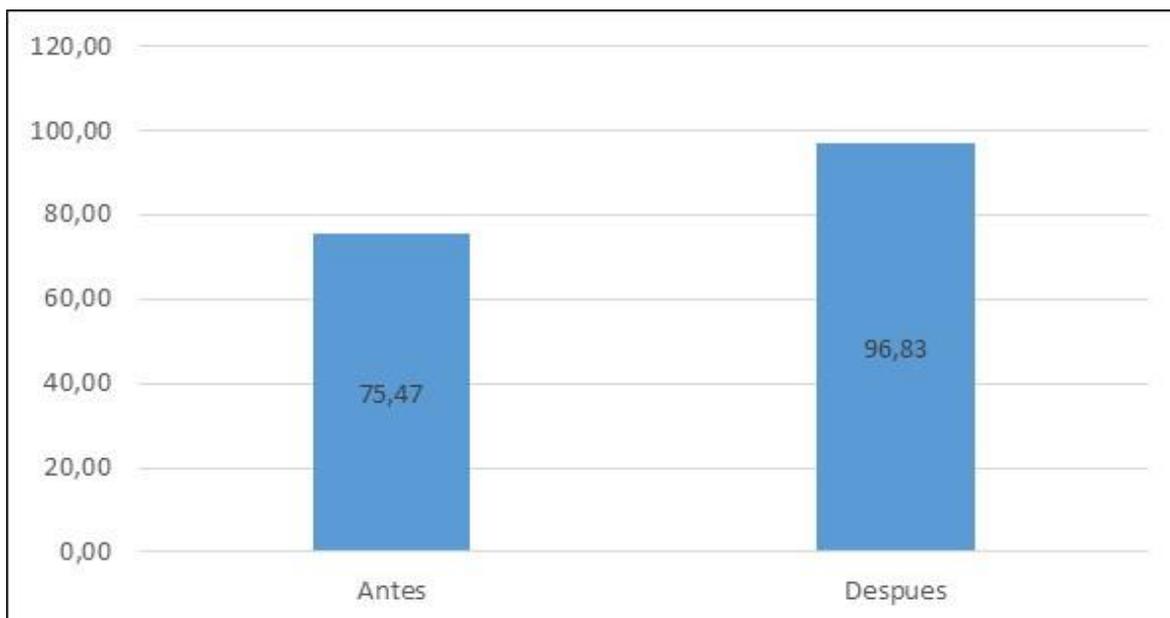


Figura 18. Comparación de la Eficiencia

Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se visualiza gráficamente el desarrollo de la eficiencia durante el año 2021 en la organización, resaltando que para el primer semestre o antes de la implementación de las estrategias con el objetivo de optimizar la gestión del talento humano fue de 75.47% y posterior a dicha implementación fue de 96.83%, lo que permite observar como la mejora de la gestión del talento humano ocasiono un incremento en la eficiencia de la organización.

Tabla 8. Medidas de tendencia central para la Eficiencia después de la implementación de mejoras en la GTH

| Media | Mediana | Desviación estándar | Varianza |
|---------|---------|---------------------|----------|
| 96.8288 | 97.2556 | 1.31049 | 1.717 |

Fuente: Elaboración propia

Como se detalla en la tabla anterior, después de haber implementado las estrategias de mejora para la gestión del talento humano en la entidad, la productividad obtuvo un promedio de 96.83%, una mediana de 97.26%, desviación estándar 1.31% y una varianza 1.72%.

Eficacia

Para la eficacia el resultado semanal es producto de la siguiente formula:

$$Eficacia = \frac{Pedidos\ entregados\ a\ tiempo}{Pedidos\ programados} * 100$$

Por ejemplo, para la semana 12 se tiene que la cantidad de pedidos entregados a tiempo fue de: 14 y la cantidad de pedidos programados fue de: 21, entonces tenemos que:

$$Eficacia = \frac{23}{30} * 100 = 76.67\%$$

Por ejemplo, para la semana 36 se tiene que la cantidad de pedidos entregados a tiempo fue de: 21 y la cantidad de pedidos programados fue de: 22, entonces tenemos que:

$$Eficacia = \frac{41}{42} * 100 = 97.62\%$$

De igual manera se aplicó la formula mencionada con anterioridad para realizar el cálculo del porcentaje de eficacia para cada una de las semanas, dividiendo los periodos en antes (pre test) y después (post test) para lograr realizar una comparación descriptiva de los datos resultantes.

En la siguiente tabla, se presenta la comparación de los índices de eficacia obtenida antes de la implementación de las tácticas para optimizar la gestión del talento humano, periodo conformado desde enero hasta junio y el después que está compuesto dese julio hasta diciembre del año 2021.

Tabla 9. Eficacia de la empresa durante el año 2021

| Mes | Semana | Eficacia | Mes | Semana | Eficacia |
|---------|--------|----------|-----------|--------|----------|
| Enero | 1 | 71.43 | Julio | 25 | 95.24 |
| | 2 | 73.33 | | 26 | 95.65 |
| | 3 | 73.33 | | 27 | 95.83 |
| | 4 | 76.92 | | 28 | 95.65 |
| Febrero | 5 | 77.27 | Agosto | 29 | 97.30 |
| | 6 | 66.67 | | 30 | 97.06 |
| | 7 | 66.67 | | 31 | 96.97 |
| | 8 | 70.83 | | 32 | 97.06 |
| Marzo | 9 | 77.14 | Setiembre | 33 | 97.73 |
| | 10 | 74.07 | | 34 | 95.45 |
| | 11 | 76.00 | | 35 | 97.62 |
| | 12 | 76.67 | | 36 | 97.62 |
| Abril | 13 | 77.27 | Octubre | 37 | 97.56 |
| | 14 | 70.27 | | 38 | 97.73 |
| | 15 | 68.57 | | 39 | 97.83 |
| | 16 | 67.65 | | 40 | 97.92 |
| Mayo | 17 | 75.68 | Noviembre | 41 | 97.67 |
| | 18 | 73.53 | | 42 | 97.87 |
| | 19 | 71.88 | | 43 | 97.96 |
| | 20 | 75.00 | | 44 | 97.92 |
| Junio | 21 | 75.68 | Diciembre | 45 | 99.19 |
| | 22 | 77.14 | | 46 | 97.96 |
| | 23 | 70.27 | | 47 | 98.04 |
| | 24 | 75.68 | | 48 | 98.08 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se detalla como se desenvuelve la eficacia en el semestre I del año 2021 en la organización, resaltando los bajos índices de antes de la implementación de las tácticas para perfeccionar la gestión del talento humano, y como se incrementaron luego de la implementación.

Se presenta una tabla con la comparación de los índices de eficacia mensual obtenida antes de la implementación de las tácticas para optimar la gestión del talento humano, periodo conformado entre enero hasta junio y el después que está compuesto dese julio hasta diciembre del año 2021.

Tabla 10. Comparación de la Eficacia

| Mes | Antes | Mes | Después |
|------------|--------------|------------|----------------|
| Enero | 73.75 | Julio | 95.59 |
| Febrero | 70.36 | Agosto | 97.10 |
| Marzo | 75.97 | Setiembre | 97.10 |
| Abril | 70.94 | Octubre | 97.76 |
| Mayo | 74.02 | Noviembre | 97.86 |
| Junio | 74.69 | Diciembre | 98.32 |
| Promedio | 73.29 | Promedio | 97.29 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se observa como la eficacia se desarrolló durante el año 2021 en la organización, resaltando que para el primer semestre o antes de la implementación de las estrategias con el objetivo de lograr una mejora de la gestión del talento humano fue de 73.29% y posterior a dicha implementación fue de 97.29%, lo que permite observar como la mejora de la gestión del talento humano ocasiono un incremento en la eficacia de la empresa.

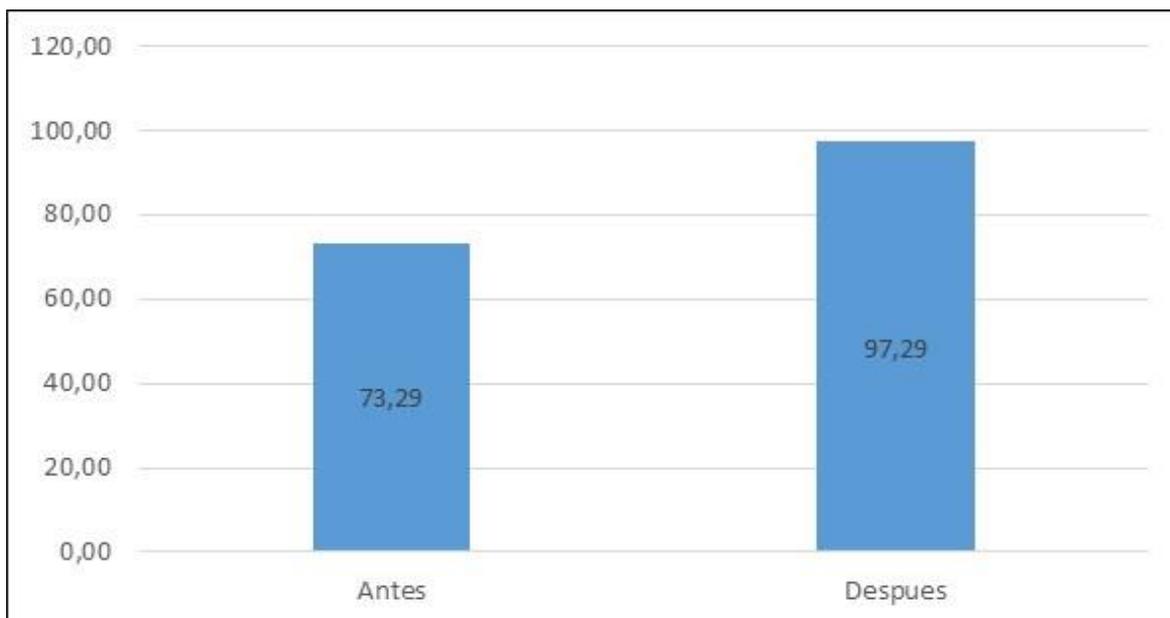


Figura 19. Comparación de la Eficacia

Fuente: Elaboración propia

En la figura 7 se muestra gráficamente como la eficacia se desarrolló durante el año 2021 en la organización, resaltando que para el primer semestre o antes de la ejecución de las tácticas con el fin de mejorar la gestión del talento humano fue de 73.29% y posterior a dicha implementación fue de 97.29%, lo que permite observar como la optimización de la gestión del talento humano ocasiono que la eficacia de la empresa se incremente.

Tabla 11. Medidas de tendencia central para la Eficacia después de la implementación de mejoras en la GTH

| Media | Mediana | Desviación estándar | Varianza |
|---------|---------|---------------------|----------|
| 97.2879 | 97.6467 | 1.00532 | 1.011 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 11 permite visualizar, después de haber implementado las estrategias de mejora para la gestión del talento humano en la empresa, la productividad obtuvo una media de 97.29%, una mediana de 97.65%, desviación estándar 1.01% y una varianza 1.01%.

4.4. Análisis Inferencial

Validación de la hipótesis General- Índices de Productividad

Previo a recurrir a una prueba para comparar la productividad antes y después, se requiere en primera instancia determinar si existe o no, una distribución de tipo normal en las puntuaciones de los datos de cada muestra; en consecuencia, dicha verificación fue realizada a través el test de normalidad de Shapiro-Wilk debido a que la muestra se encuentra conformada por menos de 50 datos. En los anexos se encuentra la base de datos y los resultados del SPSS versión 25.

Prueba de Normalidad

H_0 : Los datos de la variable Productividad provienen de una distribución normal.

H_1 : Los datos de la variable Productividad no provienen de una distribución normal.

Si el *p-valor* es $>$ a 0.05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Si el *p-valor* es $<$ a 0.05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Tabla 12. Prueba de normalidad de los índices de Productividad

| Variables | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Diferencia de Productividad | .905 | 24 | .270 |

Fuente: Elaboración propia

Tal como indica la tabla 12, el nivel de significancia (Sig.) 0.270 es mayor al nivel crítico ($p > 0.05$); por lo tanto, lleva a concluir la existencia de normalidad en los datos; entonces, para determinar la existencia de una diferencia entre el antes y después de la productividad se utilizará una prueba paramétrica, en específico la prueba *t-student* para diferencias de medias.

Contraste de hipótesis general – Índice de Productividad

H_0 : La gestión del talento humano no incrementará la productividad en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

H_1 : La gestión del talento humano incrementará la productividad en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

Si el *p-valor* es $>$ a 0.05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Si el *p-valor* es $<$ a 0.05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Tabla 13. Estadísticas de muestras emparejadas de índices de Productividad

| Productividad | Media | N | Desviación estándar | Media del error estándar |
|---------------|---------|----|---------------------|--------------------------|
| Después | 94.2592 | 24 | 2.07002 | 0.42254 |
| Antes | 58.2546 | 24 | 7.90723 | 1.61406 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Diferencias emparejadas de índices de Productividad

| Productividad | Media | Desviación estándar | Media del error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | t | gl | Sig. (bilateral) |
|-----------------|----------|---------------------|--------------------------|--|----------|--------|----|------------------|
| | | | | Inferior | Superior | | | |
| Después - Antes | 36.00458 | 7.33975 | 1.49822 | 32.90528 | 39.10389 | 24.032 | 23 | 0.000 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 14, evidencia que los resultados alcanzados con un p valor de .000 (Sig. Bilateral) donde $p < 0.05$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , quiere decir que existe una diferencia significativa entre los índices de productividad antes y después, además de una optimización del índice de productividad de 36.00%, en consecuencia, se puede concluir que la gestión del talento presenta incidencia sobre la productividad de DIMSAC GROUP SAC en el año 2021.

Validación de la hipótesis General- Índices de Eficiencia

Previo a recurrir a una prueba para comparar la eficiencia antes y después, se requiere en primera instancia establecer si existe una distribución de tipo normal en las puntuaciones de los datos para cada muestra; por tal motivo, dicha verificación fue realizada a través del test de normalidad de Shapiro-Wilk debido a que la muestra se encuentra conformada por menos de 50 datos. En los anexos se encuentra la base de datos y los resultados del SPSS versión 25 para la dimensión eficiencia.

Prueba de Normalidad

H_0 : Los datos de la variable Eficiencia provienen de una distribución normal.

H_1 : Los datos de la variable Eficiencia no provienen de una distribución normal.

Si el *p-valor* es $>$ a 0.05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Si el *p-valor* es $<$ a 0.05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Tabla 15. Prueba de normalidad de los índices de Eficiencia

| Variables | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Diferencia de Eficiencia | .924 | 24 | .165 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 15 evidencia el índice de significancia (Sig.) 0.165 es mayor al nivel crítico ($p > 0.05$); concluyendo que hay una curva de normalidad de los datos; por consecuencia, para establecer que existe una diferencia entre el antes y después de la eficiencia se utilizará una prueba paramétrica, en específico la prueba *t-student* para diferencias de medias.

Contraste de hipótesis específica 1 - Índice de Eficiencia

H_0 : La gestión del talento humano incrementará la eficiencia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

H_1 : La gestión del talento humano no incrementará la eficiencia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

Si el *p-valor* es $>$ a 0.05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Si el *p-valor* es $<$ a 0.05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Tabla 16. Estadísticas de muestras emparejadas de índices de Eficiencia

| Eficiencia | Media | N | Desviación estándar | Media del error estándar |
|------------|---------|----|---------------------|--------------------------|
| Después | 96.8288 | 24 | 1.31048 | 0.26750 |
| Antes | 75.4725 | 24 | 5.28649 | 1.07910 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. Diferencias emparejadas de índices de Eficiencia

| Eficiencia | Media | Desviación estándar | Media del error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | t | gl | Sig. (bilateral) |
|-----------------|----------|---------------------|--------------------------|--|----------|--------|----|------------------|
| | | | | Inferior | Superior | | | |
| Después - Antes | 21.35625 | 5.04670 | 1.03015 | 19.22522 | 23.48728 | 20.731 | 23 | 0.000 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 17, muestra que según los resultados que se obtuvieron con un *p* valor de .000 (Sig. Bilateral) donde $p < 0.05$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , en consecuencia, hay una diferencia significativa entre los índices de eficiencia antes y después, con una optimización de la media en el índice de eficiencia de 21.35%, en consecuencia, se concluye que la gestión del talento presenta influencia sobre la eficiencia de la empresa DIMSAC GROUP SAC en el año 2021.

Validación de la hipótesis General- Índices de Eficacia

Previo a recurrir a una prueba para comparar la eficacia antes y después, se requiere en primera instancia establecer si hay una distribución de tipo normal en las puntuaciones de los datos para cada muestra; por tal motivo, dicha verificación fue realizada a través del test de normalidad de Shapiro-Wilk debido a que la muestra se encuentra conformada por menos de 50 datos. En los anexos se encuentra la base de datos y los resultados del SPSS versión 25 para la dimensión eficiencia.

Prueba de Normalidad

H_0 : Los datos de la variable Eficacia provienen de una distribución normal.

H_1 : Los datos de la variable Eficacia no provienen de una distribución normal.

Si el *p-valor* es $>$ a 0.05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Si el *p-valor* es $<$ a 0.05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Tabla 18. Prueba de normalidad de los índices de Eficacia

| Variables | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Diferencia de Eficacia | .858 | 24 | .195 |

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 18, se evidencia que el grado de significancia (Sig.) 0.195 es mayor al nivel crítico ($p > 0.05$); en consecuencia, se determina que hay normalidad de los datos; por lo tanto, para establecer que existe una diferencia entre el antes y después de la eficacia se utilizará una prueba paramétrica, en específico la prueba *t-student* para diferencias de medias.

Contraste de hipótesis específica 2- Índice de Eficacia

H_0 : La gestión del talento humano incrementará la eficacia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

H_1 : La gestión del talento humano no incrementará la eficacia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021.

Tabla 19. Estadísticas de muestras emparejadas de índices de Eficacia

| Eficacia | Media | N | Desviación estándar | Media del error estándar |
|----------|---------|----|---------------------|--------------------------|
| Después | 97.2879 | 24 | 1.00532 | 0.20521 |
| Antes | 73.2896 | 24 | 3.52308 | 1.71915 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Diferencias emparejadas de índices de Eficacia

| Eficiencia | Media | Desviación estándar | Media del error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | t | gl | Sig. (bilateral) |
|-----------------|----------|---------------------|--------------------------|--|----------|--------|----|------------------|
| | | | | Inferior | Superior | | | |
| Después - Antes | 23.99833 | 3.59400 | 0.73362 | 22.48072 | 25.51595 | 32.712 | 23 | 0.000 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 20 muestra que los resultados que se obtuvieron con un p valor de .000 (Sig. Bilateral) donde $p < 0.05$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , por lo tanto, hay una diferencia significativa entre los índices de eficacia antes y después, con una optimización del promedio en el índice de eficacia de 23.99%, por lo tanto, se puede concluir que la gestión del talento presenta incidencia sobre la eficacia de la empresa DIMSAC GROUP SAC en el año 2021.

V. DISCUSIÓN

Discusión en base al objetivo general: Productividad: “Determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano incrementa la productividad en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021”

Los resultados del estudio evidenciaron que la aplicación de estrategias para mejorar la Gestión del Talento Humano (GTH) incrementó la productividad de la Empresa DIMSAC GROUP SAC, debido que el análisis estadístico realizado con la información recolectada antes y después de la mejora, conllevó a la aceptación de la hipótesis planteada.

Se puso en evidencia con un p-valor de .000 (Sig. Bilateral) donde $p < 0.05$ se rechazó H_0 y se aceptó H_1 , es decir que hay una diferencia significativa entre los índices de productividad antes y después, con la optimización de la media en el índice de productividad de 36.00%, en consecuencia, concluye en que la gestión del talento presenta influencia sobre la productividad de la empresa DIMSAC GROUP SAC en el año 2021.

Asimismo, se logró demostrar que después de aplicar las tácticas para mejorar la Gestión del Talento Humano (GTH) en la Empresa DIMSAC GROUP SAC, la productividad incrementó a un 94.26% para el segundo semestre del año 2021.

Resultado que concuerdan con los de Macedo (2017) en su tesis “Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de almacén de la empresa Servicios e Inversiones Victoria SAC, Huarochirí, 2017”, donde según los resultados obtenidos y con un p-valor inferior a 0.05 (0.000), determina que, hay contrastes significativos a nivel estadístico entre la productividad antes y después de la gestión del talento humano por procesos con un porcentaje de mejora del 3.00%. en consecuencia, señala que la gestión del talento humano por procesos permitió se mejore la productividad en el área de almacén de la Empresa.

Resultados que igualmente concuerda con los de Cerquín y Roncal (2017) según su estudio “Relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en los trabajadores del consorcio Cajabamba S.A.C. boticas Diana, Cajamarca, 2017” donde concluyen que la gestión del capital humano incide de forma significativa en la productividad laboral de los colaboradores del Consorcio Cajabamba S.A.C., ya que se obtiene un factor de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall de 0.73.

Villegas (2019) en su estudio obtuvo resultados con los que afirma que la relación que existe es positiva y significativa, debido a que el índice de correlación de spearman; fue de ($Rho = 0.882$), en consecuencia se determina que la relación existente entre gestión del talento humano y la productividad laboral es positiva y significativa.

Muñoz (2019) en su estudio “Gestión del talento humano y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, Lurigancho Chosica 2019”, concluye que la correlación existente es positiva, y posee un coeficiente de correlación del Rho de Spearman de 0.698 entre la gestión del talento humano y la productividad, dicho en otras palabras, si hay una gestión del talento humano buena, el índice de productividad de la organización en estudio se incrementa.

Moreno (2018) en su estudio “Gestión del talento humano y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Agrolmos S.A. 2017” determino que la existencia de una correlación de 0.798 mediante el Rho de Pearson, determinando la presencia de una influencia significativa positiva alta, es decir que al mejorar la gestión de talento humano se incrementa también la productividad dentro de la empresa.

También concuerdan con los de Agapito (2017) en su investigación “Plan de gestión del talento humano para aumentar la productividad en la planta Callanca - empresa LATERCER SAC Chiclayo 2017”, donde concluye que es necesario contar con un plan de gestión del talento humano que pueda mejorar la productividad.

De igual manera son parecidos a los de Abarca y Ramírez (2017) en su estudio “Relación entre gestión del talento humano y la productividad de los colaboradores de la empresa JESPRODENT SAC. Lima, 2017”, donde, se llegó a establecer que entre la gestión del capital humano y productividad existe una correlación de 0.540.

La Gestión del talento humano, entonces, se convierte en un elemento imprescindible al momento de tomar de decisiones ya que dependerá a los que los trabajadores hagan y como lo hagan, lo que se traduce en buen beneficio el invertir en el personal ya que aumentan los niveles de productividad generando así grandes beneficios.

Discusión en base al objetivo específico 1: Eficiencia: “Determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano incrementa la eficiencia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021”

Los resultados que se obtuvieron evidencian que la aplicación de estrategias para mejorar la Gestión del Talento Humano (GTH) incrementó la eficiencia de la Empresa DIMSAC GROUP SAC, debido que el análisis estadístico realizado con la información recolectada antes y después de la mejora, conllevo a la aceptación de la hipótesis planteada.

Donde con un p-valor de .000 (Sig. Bilateral) donde $p < 0.05$ se rechaza H_0 y se acepto H_1 , es decir que hay una diferencia significativa entre los índices de eficiencia antes y después, con un perfeccionamiento de la media en el índice de eficiencia de 21.35%, por lo tanto, se concluye que la gestión del talento presenta influencia sobre la eficiencia de la empresa DIMSAC GROUP SAC en el año 2021.

También, se logró demostrar que después de aplicar las estrategias que mejoran la Gestión del Talento Humano (GTH) en la Empresa DIMSAC GROUP SAC, la eficiencia incrementó a un 96.83% para el segundo semestre del año 2021.

Resultado que concuerdan con los de Macedo (2017) en su investigación donde según los resultados obtenidos y con un p-valor menor a 0.05 (0.000), determina

que, hay diferencias significativas estadísticamente entre la eficacia antes y después de la gestión del talento humano por procesos con un porcentaje de mejora del 16.63%. En consecuencia, establece que la gestión del talento humano por procesos optimizó la eficacia en el área de almacén de la Empresa.

Discusión en base al objetivo específico 2: Eficacia: “Determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano mejora la eficacia en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021”

Los resultados del estudio evidencian que la aplicación de estrategias que mejoren la Gestión del Talento Humano (GTH) incrementó el grado de eficacia de la organización DIMSAC GROUP SAC, debido que el análisis estadístico realizado con la información recolectada antes y después de la mejora, conllevó a la aceptación de la hipótesis planteada.

Producto de un p-valor de .000 (Sig. Bilateral) donde $p < 0.05$ se rechazó H_0 y se aceptó H_1 , es decir hay la existencia de diferencia significativa entre los índices de eficacia antes y después, con un progreso positivo de la media en el índice de eficiencia de 23.99%, por lo tanto, se determina que la gestión del talento presenta influencia sobre la eficacia de la empresa DIMSAC GROUP SAC en el año 2021.

También se logró demostrar que después de aplicar las tácticas para mejorar la Gestión del Talento Humano (GTH) en la Empresa DIMSAC GROUP SAC, la eficacia incrementó a un 97.29% para el segundo semestre del año 2021.

Resultado que también presentan concordancia con los de Macedo (2017) en su investigación donde los resultados obtenidos y con un p-valor menor a 0.05 (0.000), llevan a determinar que, hay significativas diferencias entre la eficacia antes y después de la gestión del talento humano por procesos con un porcentaje de mejora del 41.87%. En consecuencia, la gestión del talento humano por procesos mejoró la eficacia de los colaboradores que laboran en el área de almacén de la Empresa.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** Luego de realizar el estudio y analizar los resultados con un p valor de .000, se observa que existe una significativa diferencia entre los índices de productividad antes y después de la implementación de las estrategias para optimizar la gestión del talento humano, con una optimización de la media en el índice de productividad del 36.00%, por lo tanto, se puede concluir que la gestión del talento presenta influencia sobre la productividad de la empresa DIMSAC GROUP SAC en el año 2021.
- Segunda** Posteriormente al análisis de los resultados con un p valor de .000, se detalla la existencia de una significativa diferencia entre los índices de eficiencia en la pre y post implementación de las estrategias para optimizar la gestión del talento humano, con una optimización de la media en el índice de eficiencia del 21.35%, por lo tanto, se determina que la gestión del talento presenta influencia sobre la eficiencia de DIMSAC GROUP SAC en el año 2021.
- Tercera** Por ultimo y después de realizar un análisis de los resultados con un p valor de .000, se observa la existencia de una significativa diferencia entre los índices de eficacia en la pre y post de la implementación de las estrategias para optimizar la gestión del talento humano, con una mejora de la media en el índice de eficacia del 23.99%, por lo tanto, se concluye que la gestión del talento presenta influencia sobre la eficacia de la empresa DIMSAC GROUP SAC en el año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Debido a la importancia e influencia por la correlación directa que coexiste entre la gestión del talento humano y la productividad, por lo tanto, es recomendable que se realicen talleres para capacitar al personal, referente a la gestión del talento humano con los colaboradores, de igual manera tomar en consideración medidas de corrección que tengan como fin impulsar la optimización de tal relación.
- Segunda** Realizar evaluaciones de desempeño al personal en las áreas que fue contratado, logrando de esta manera identificar las áreas que requiere capacitación, obteniendo a si la empresa un mayor beneficio en los procesos productivos, ya que se mejoran de esta manera los procesos y aumenta la productividad.
- Tercera** Diseñar un plan para desarrollar las habilidades que requieran los colaboradores para llevar a cabo sus trabajos eficientemente y con eficacia permitiendo una preparación para afrontar retos en un futuro cercano logrando un impacto de la productividad.

REFERENCIAS

- ACURIO, R., 2017. *Aplicación de la técnica SMED para mejorar la productividad en el área de moldeo de chocolate en la empresa compañía nacional de chocolates de Perú SA, Lima 2017* [en línea]. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12230>.
- AGAPITO, M., 2017. *Plan De Gestión Del Talento Humano Para Aumentar La Productividad En La Planta Callanca - Empresa Latercer Sac Chiclayo 2017* [en línea]. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31967>.
- AGUILAR, H., 2015. *Gestión del talento humano en las MIPYMES de la industria ferretera del Municipio de Asunción Mita* [en línea]. Universidad Rafael Landívar. Disponible en: <http://186.151.197.48/tesiseortiz/2015/01/01/Aguilar-Hector.pdf>.
- AGURTO, J. y CHICO, E., 2015. *Propuesta de un sistema de gestión de talento humano para mejorar el desempeño y productividad laboral en la empresa Gerenconta SA* [en línea]. Universidad de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11350>.
- ALVINES, E. y BENDEZÚ, M., 2018. *Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de una empresa financiera del distrito de San Isidro del departamento de Lima , 2018* [en línea]. Universidad Tecnológica del Perú. Disponible en: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1888>.
- ARIAS, F., 2012. *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. 6. Caracas: Editorial Episteme. ISBN 9781456223960.
- ARROYO, C., 2018. *Aplicación del SMED para mejorar la productividad en el proceso de prensado de microporoso en la empresa INDELAT EVA SAC, Independencia, Lima 2017-2018* [en línea]. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22904>.
- BEHAR, D., 2008. *Introducción a la Metodología de la Investigación*. 1. México: Editorial Shalom. ISBN 978-959-212-783-7.
- BJUGGREN, C., 2018. Employment protection and labor productivity. *Journal of Public Economics*, vol. 157, pp. 138–157. ISSN 0047-2727.
- CALLAGHAN, C., 2018. Strategic human resources management or talent

- management: a theoretical non sequitur? *Journal of Contemporary Management*, vol. 15, no. 1, pp. 763–783. ISSN 1815-7440.
- CARDONA, D., ALZATE, J. y LORA, H., 2018. Estrategias para la gestión del talento humano en las asociaciones de yuqueros adscritas a Colfeyuca en Sucre, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, vol. 9, no. 1, pp. 9–18. ISSN 2027-8306.
- CARRASCO, S., 2019. *Metodología de la Investigación Científica*. 19. Lima: Editorial San Marcos. ISBN 978-9972-38-344-1.
- CASTRO, S., 2016. *Diseño de un modelo de gestión de talento humano basado en competencias para mejorar la productividad de la Corporación de Asociaciones Comunitarias de Tungurahua* [en línea]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1738>.
- CERQUÍN, S. y RONCAL, J., 2017. *Relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en los trabajadores del Consorcio Cajabamba SAC Boticas Diana, Cajamarca, 2017*. [en línea]. Universidad Privada del Norte. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11883>.
- CHIAVENATO, I., 2020. *Gestión del Talento Humano*. 5ta. México: Editroail McGraw-Hill Interamericana. ISBN 978-1-4562-6984-5.
- COFF, R. y KRYSCYNSKI, D., 2011. Invited editorial: Drilling for micro-foundations of human capital–based competitive advantages. *Journal of management*, vol. 37, no. 5, pp. 1429–1443. ISSN 0149-2063.
- DE LEÓN, E., 2013. *Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu, en su tesis de pregrado* [en línea]. Universidad Rafael Landívar. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De Leon-Edy.pdf>.
- DE PAZ, V., 2017. *Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017* [en línea]. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8806>.
- DIAZ, D., 2017. *Aplicación de la técnica SMED para mejorar la Productividad en el Área de Torno de la empresa Sergo Industrial SA, Lima 2016* [en línea]. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1461>.

- ESCOBAR, J., 2017. *La Gestión del Talento Humano y la Productividad de la Agroempresa UNIÓN LIBRE* [en línea]. Universidad Técnica de Ambato. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25315>.
- GIANELLA, R., 2017. *Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2016* [en línea]. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8641>.
- GÓMEZ, M., 2017. *Aplicación del SMED para incrementar la productividad en la línea de producción de los enchufes planos tropicalizados en la Empresa Corporación Visión SAC., Lima 2017* [en línea]. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1536>.
- GUTIÉRREZ, H., 2014. *Calidad total y productividad*. 4. México: Editorial McGraw Hill Educación. ISBN 6071503159.
- HERNÁNDEZ, C., 2017. *Diseño de investigación: sistema de gestión del talento humano por competencias laborales, para una empresa de instalaciones eléctricas industriales* [en línea]. Universidad de San Carlos de Guatemala. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_3538_IN.pdf.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, M., 2014. *Metodología de la Investigación*. 6. México: Editroail McGraw-Hill Interamericana. ISBN 9789701073407.
- HERNÁNDEZ, R. y MENDOZA, C., 2018. *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 1. México: Editorial Mc Graw Hill. ISBN 978-1-4562-6096-5.
- HERNÁNDEZ, V., MENDOZA, B. y AQUIAHUATL, E., 2013. Human approach in the quality management system of manufacturing SMEs in Mexico Theoretical review and proposal of a conceptual model. *Contaduría y Administración*, vol. 58, no. 2, pp. 113–133. ISSN 0186-1042.
- LAWLER, E., 2017. *Reinventing talent management: Principles and practices for the new world of work*. S.l.: Berrett-Koehler Publishers. ISBN 1523082518.
- MACEDO, C., 2017. *Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de almacén de la Empresa Servicios e Inversiones Victoria SAC, Huarochirí, 2017* [en línea]. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21911>.

- MCCULLOUGH, E., 2017. Labor productivity and employment gaps in Sub-Saharan Africa. *Food policy*, vol. 67, pp. 133–152. ISSN 0306-9192.
- MEDIANERO, D., 2016. *Productividad total*. 1. Lima: Editorial Macro.
- MORENO, E., 2018. *Gestión del talento humano y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Agrolmos SA 2017* [en línea]. Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12166>.
- MUÑOZ, H., 2019. *Gestión del talento humano y productividad en el Ferrocarril Central Andino SA, Subdivisión 2, Chosica–Galera, Lurigancho Chosica 2019* [en línea]. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39370>.
- PRIETO, P., 2013. *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* [en línea]. Universidad de Medellín. Disponible en: <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/160>.
- SALAS, N., 2018. *Mejora de los procesos de gestión del talento humano en la concesionaria Nor Autos SAC para incrementar la productividad* [en línea]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1617>.
- SCHULER, R. y TARIQUE, I., 2012. Global talent management: Theoretical perspectives, systems, and challenges. *Handbook of Research in International Human Resource Management, Second Edition*. Edward Elgar Publishing,
- VALDERRAMA, S., 2020. *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. 11. Lima: Editorial San Marcos.
- VERA, A. y BLANCO, A., 2019. Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*, vol. 29, no. 74, pp. 25–44. ISSN 0121-5051.
- VILLEGAS, G., 2019. *Gestión del talento humano y la productividad laboral en la empresa Tottus, Bellavista-Callao, 2019* [en línea]. Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40845>.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

ANEXO

| Variable | Def. Conceptual | Def. Operacional | Dimensión | Indicadores | Escala y valores |
|--|--|--|----------------------|---|------------------|
| Independiente: Gestión de Talento Humano | Es la forma en que los gerentes y sus equipos pueden seleccionar, capacitar, liderar, motivar, evaluar y recompensar a sus participantes. (Chiavenato, 2009, pág. 44) | La evaluación de recursos humanos o capital humano es un estudio del sistema de la administración de la organización para apreciar por entero sus programas y prácticas. (Chiavenato, 2009, pág. 542) | Costo de RRHH | $= \frac{\text{Personal RRHH}}{\text{Número de trabajadores}}$ | Razón |
| | | | Selección | $= \frac{\text{Candidatos admitidos}}{\text{Candidatos examinados}}$ | Razón |
| | | | Capacitación | $= \frac{\text{Participantes en capacitaciones}}{\text{Número de trabajadores}}$ | Razón |
| | | | Rotación de personal | $= \frac{\text{Personal ingresado} - \text{Personal despedido}}{\text{Número de trabajadores}}$ | Razón |
| | | | Ausentismo laboral | $= \frac{\text{Horas faltantes al trabajo}}{\text{Número de horas trabajados}}$ | Razón |
| Dependiente: Productividad | La productividad es una comparación entre productos e insumos. Esta comparación se puede realizar en términos físicos o monetarios o con algún tipo de indicador. En todos los casos, la productividad es siempre la mejor medida de la eficiencia. (Medianero, 2016, pág. 24) | La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. (Gutiérrez, 2014, pág. 21) | Eficiencia | $= \frac{\text{Pedidos entregados}}{\text{Pedidos solicitados}}$ | Razón |
| | | | Eficacia | $= \frac{\text{Pedidos despachados}}{\text{Pedidos solicitados}}$ | Razón |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO 1

Certificado de validez de contenido del instrumento

| Nº | VARIABLES | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | VARIABLE 1: Gestión del Talento Humano | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | Costo de RRHH $\frac{\text{Personal RRHH}}{\text{Número de trabajadores}}$ | X | | X | | X | | |
| 2 | Selección $\frac{\text{Candidatos admitidos}}{\text{Candidatos examinados}}$ | X | | X | | X | | |
| 3 | Capacitación $\frac{\text{Participantes en capacitaciones}}{\text{Número de trabajadores}}$ | X | | X | | X | | |
| 4 | Rotación del personal $\frac{\text{Personal ingresado} - \text{Personal despedido}}{\text{Número de trabajadores}}$ | X | | X | | X | | |
| 5 | Ausentismo laboral $\frac{\text{Horas faltantes al trabajo}}{\text{Número de horas trabajados}}$ | X | | X | | X | | |
| | VARIABLE 2: Productividad | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | Efectividad $\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Pedidos programados}}$ | X | | X | | X | | |
| 2 | Eficacia $\frac{\text{Pedidos entregados}}{\text{Pedidos solicitados}}$ | X | | X | | X | | |

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador MG. ROBERT JULIO CONTRERAS RIVERA DNI:

Especialidad del validador.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante
Especialidad

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO 2

Certificado de validez de contenido del instrumento

| N ^o | VARIABLES | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| VARIABLE 1: Gestión del Talento Humano | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | Costo de RRHH $\frac{\text{Personal RRHH}}{\text{Número de trabajadores}}$ | X | | X | | X | | |
| 2 | Selección $\frac{\text{Candidatos admitidos}}{\text{Candidatos examinados}}$ | X | | X | | X | | |
| 3 | Capacitación $\frac{\text{Participantes en capacitaciones}}{\text{Número de trabajadores}}$ | X | | X | | X | | |
| 4 | Rotación del personal $\frac{\text{Personal ingresado} - \text{Personal despedido}}{\text{Número de trabajadores}}$ | X | | X | | X | | |
| 5 | Ausentismo laboral $\frac{\text{Horas faltantes al trabajo}}{\text{Número de horas trabajados}}$ | X | | X | | X | | |
| VARIABLE 2: Productividad | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | Efectividad $\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Pedidos programados}}$ | X | | X | | X | | |
| 2 | Eficacia $\frac{\text{Pedidos entregados}}{\text{Pedidos solicitados}}$ | X | | X | | X | | |

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador MG. OSMART RAUL MORALES CHALCO DNI:

Especialidad del validador.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante
Especialidad

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO 3

Certificado de validez de contenido del instrumento

| Nº | VARIABLES | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| VARIABLE 1: Gestión del Talento Humano | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | Costo de RRHH $\frac{\text{Personal RRHH}}{\text{Número de trabajadores}}$ | X | | X | | X | | |
| 2 | Selección $\frac{\text{Candidatos admitidos}}{\text{Candidatos examinados}}$ | X | | X | | X | | |
| 3 | Capacitación $\frac{\text{Participantes en capacitaciones}}{\text{Número de trabajadores}}$ | X | | X | | X | | |
| 4 | Rotación del personal $\frac{\text{Personal ingresado} - \text{Personal despedido}}{\text{Número de trabajadores}}$ | X | | X | | X | | |
| 5 | Ausentismo laboral $\frac{\text{Horas faltantes al trabajo}}{\text{Número de horas trabajados}}$ | X | | X | | X | | |
| VARIABLE 2: Productividad | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | Efectividad $\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Pedidos programados}}$ | X | | X | | X | | |
| 2 | Eficacia $\frac{\text{Pedidos entregados}}{\text{Pedidos solicitados}}$ | X | | X | | X | | |

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador MG. ROMEL DARIO BANZAN ROBLES DNI:

Especialidad del validador.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

ANEXO 3. AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

“Año de la Universalización de la Salud”

El Gerente General de la Empresa DIMSAC GROUP S.A.C

AUTORIZA:

A las Srtas. Diana Alejandra Cardenas Berroa identificada con DNI Nro. 71784459 y Anapaola Luisa Amado Zegarra con DNI Nro.73040356, bachilleres en la carrera de Ingeniería Industrial en la Universidad Cesar Vallejo para realizar las investigaciones y estudios que consideren pertinentes para el desarrollo de la Tesis titulada “Gestión del talento humano para incrementar la productividad en la empresa de distribución de implementos médicos Dimsac Group S.A.C. 2021”.

Se expide la presente Autorización para fines pertinentes.

Arequipa 13 de noviembre del 2020



DIMSAC GROUP S.A.C.
Marco A. Garrido Cáceres
REPRESENTANTE LEGAL

GARRIDO CACERES MARCO ARNULFO
DNI NRO 02414800
GERENTE GENERAL
DIMSAC GROUP S.A.C.

ANEXO 4. FICHA DE RECOLECCIÓN

| | |
|---|---|
|  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | FICHA DE RECOLECCIÓN |
| Mes: _____ | Mes: _____ |
| Gestión del talento humano | Gestión del talento humano |
| 1 Costo de personal RRHH <input style="width: 50px;" type="text"/> | 1 Costo de personal RRHH <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| Número de trabajadores <input style="width: 50px;" type="text"/> | Número de trabajadores <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| 2 Candidatos admitidos <input style="width: 50px;" type="text"/> | 2 Candidatos admitidos <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| Candidatos examinados <input style="width: 50px;" type="text"/> | Candidatos examinados <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| 3 Participantes en capacitaciones <input style="width: 50px;" type="text"/> | 3 Participantes en capacitaciones <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| Número de trabajos <input style="width: 50px;" type="text"/> | Número de trabajos <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| Personal ingresado <input style="width: 50px;" type="text"/> | Personal ingresado <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| 4 Personal despedido <input style="width: 50px;" type="text"/> | 4 Personal despedido <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| Número de trabajadores <input style="width: 50px;" type="text"/> | Número de trabajadores <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| 5 Horas faltantes al trabajo <input style="width: 50px;" type="text"/> | 5 Horas faltantes al trabajo <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| Horas totales de trabajo <input style="width: 50px;" type="text"/> | Horas totales de trabajo <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| Productividad | Productividad |
| 6 Pedidos entregados <input style="width: 50px;" type="text"/> | 6 Pedidos entregados <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| Pedidos solicitados <input style="width: 50px;" type="text"/> | Pedidos solicitados <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| 7 Pedidos entregados a tiempo <input style="width: 50px;" type="text"/> | 7 Pedidos entregados a tiempo <input style="width: 50px;" type="text"/> |
| Pedidos programados <input style="width: 50px;" type="text"/> | Pedidos programados <input style="width: 50px;" type="text"/> |

ANEXO5. BASE DE DATOS

| No. | Eficiencia | | | | | | Eficacia | | | | | | Productividad | |
|-----|--------------------|---------------------|-------|--------------------|---------------------|---------|-----------------------------|---------------------|-------|-----------------------------|---------------------|---------|---------------|---------|
| | Pedidos entregados | Pedidos solicitados | Antes | Pedidos entregados | Pedidos solicitados | Después | Pedidos entregados a tiempo | Pedidos Programados | Antes | Pedidos entregados a tiempo | Pedidos Programados | Después | Antes | Después |
| 1 | 14 | 21 | 66.67 | 21 | 22 | 95.45 | 10 | 14 | 71.43 | 20 | 21 | 95.24 | 47.62 | 90.91 |
| 2 | 15 | 23 | 65.22 | 23 | 24 | 95.83 | 11 | 15 | 73.33 | 22 | 23 | 95.65 | 47.83 | 91.67 |
| 3 | 15 | 20 | 75.00 | 24 | 25 | 96.00 | 11 | 15 | 73.33 | 23 | 24 | 95.83 | 55.00 | 92.00 |
| 4 | 13 | 21 | 61.90 | 22 | 23 | 95.65 | 10 | 13 | 76.92 | 22 | 23 | 95.65 | 47.62 | 91.49 |
| 5 | 22 | 29 | 75.86 | 37 | 38 | 97.37 | 17 | 22 | 77.27 | 36 | 37 | 97.30 | 58.62 | 94.74 |
| 6 | 21 | 27 | 77.78 | 34 | 35 | 97.14 | 14 | 21 | 66.67 | 33 | 34 | 97.06 | 51.85 | 94.29 |
| 7 | 21 | 28 | 75.00 | 33 | 35 | 94.29 | 14 | 21 | 66.67 | 32 | 33 | 96.97 | 50.00 | 91.43 |
| 8 | 24 | 30 | 80.00 | 34 | 36 | 94.44 | 17 | 24 | 70.83 | 33 | 34 | 97.06 | 56.67 | 91.67 |
| 9 | 35 | 46 | 76.09 | 44 | 45 | 97.78 | 27 | 35 | 77.14 | 43 | 44 | 97.73 | 58.70 | 95.56 |
| 10 | 27 | 34 | 79.41 | 44 | 46 | 95.65 | 22 | 27 | 81.48 | 42 | 44 | 95.45 | 64.71 | 91.30 |
| 11 | 25 | 32 | 78.13 | 42 | 44 | 95.45 | 19 | 25 | 76.00 | 41 | 42 | 97.62 | 59.38 | 93.18 |
| 12 | 30 | 38 | 78.95 | 42 | 43 | 97.67 | 23 | 30 | 76.67 | 41 | 42 | 97.62 | 60.53 | 95.35 |
| 13 | 44 | 56 | 78.57 | 41 | 42 | 97.62 | 34 | 44 | 77.27 | 40 | 41 | 97.56 | 60.71 | 95.24 |
| 14 | 40 | 45 | 88.89 | 44 | 45 | 97.78 | 36 | 40 | 90.00 | 43 | 44 | 97.73 | 80.00 | 95.56 |
| 15 | 35 | 46 | 76.09 | 46 | 48 | 95.83 | 24 | 35 | 68.57 | 45 | 46 | 97.83 | 73.91 | 93.75 |
| 16 | 34 | 48 | 70.83 | 48 | 49 | 97.96 | 23 | 34 | 67.65 | 47 | 48 | 97.92 | 68.75 | 95.92 |
| 17 | 37 | 48 | 77.08 | 86 | 89 | 96.63 | 28 | 37 | 75.68 | 85 | 86 | 98.84 | 58.33 | 95.51 |
| 18 | 34 | 45 | 75.56 | 47 | 48 | 97.92 | 25 | 34 | 73.53 | 46 | 47 | 97.87 | 55.56 | 95.83 |
| 19 | 32 | 44 | 72.73 | 49 | 51 | 96.08 | 23 | 32 | 71.88 | 48 | 49 | 97.96 | 52.27 | 94.12 |
| 20 | 31 | 43 | 72.09 | 48 | 49 | 97.96 | 24 | 32 | 75.00 | 47 | 48 | 97.92 | 54.07 | 95.92 |
| 21 | 37 | 47 | 78.72 | 124 | 125 | 99.20 | 28 | 37 | 75.68 | 123 | 124 | 99.19 | 59.57 | 98.40 |
| 22 | 35 | 48 | 72.92 | 49 | 50 | 98.00 | 27 | 35 | 77.14 | 48 | 49 | 97.96 | 56.25 | 96.00 |
| 23 | 37 | 46 | 80.43 | 51 | 52 | 98.08 | 26 | 37 | 70.27 | 50 | 51 | 98.04 | 56.52 | 96.15 |
| 24 | 37 | 44 | 84.09 | 52 | 53 | 98.11 | 28 | 37 | 75.68 | 51 | 52 | 98.08 | 63.64 | 96.23 |

ANEXO6. RESULTADOS DE SPSS PARA EL ANÁLISIS INFERENCIAL DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Diferencia de Productividad | ,174 | 24 | ,059 | ,905 | 24 | ,270 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 25

| Estadísticas de muestras emparejadas | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|---------|----|------------------|----------------------|
| | | Media | N | Desv. Desviación | Desv. Error promedio |
| Par 1 | Productividad_Despues | 94,2592 | 24 | 2,07002 | ,42254 |
| | Productividad_Antes | 58,2546 | 24 | 7,90723 | 1,61406 |

Fuente: SPSS versión 25

| Prueba de muestras emparejadas | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|-------------------------|------------------|----------------------|--|----------|--------|----|------------------|
| | | Diferencias emparejadas | | | | | | | |
| | | Media | Desv. Desviación | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | t | gl | Sig. (bilateral) |
| | | | | | Inferior | Superior | | | |
| Par 1 | Productividad_Despues - Productividad_Antes | 36,00458 | 7,33975 | 1,49822 | 32,90528 | 39,10389 | 24,032 | 23 | ,000 |

Fuente: SPSS versión 25

RESULTADOS DE SPSS PARA EL ANÁLISIS INFERENCIAL DE LA DIMENSIÓN EFICIENCIA

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|------------------------------|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Diferencia_Eficiencia | ,140 | 24 | ,200 [*] | ,924 | 24 | ,165 |

* . Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 25

| Estadísticas de muestras emparejadas | | | | | |
|---|--------------------|---------|----|------------------|----------------------|
| | | Media | N | Desv. Desviación | Desv. Error promedio |
| Par 1 | Eficiencia_Despues | 96,8288 | 24 | 1,31049 | ,26750 |
| | Eficiencia_Antes | 75,4725 | 24 | 5,28650 | 1,07910 |

Fuente: SPSS versión 25

| Prueba de muestras emparejadas | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|------------------|----------------------|--|----------|--------|------------------|------|
| | | Diferencias emparejadas | | | | t | gl | Sig. (bilateral) | |
| | | Media | Desv. Desviación | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | | | |
| | | | | | Inferior | Superior | | | |
| Par 1 | Eficiencia_Despues - Eficiencia_Antes | 21,35625 | 5,04670 | 1,03015 | 19,22522 | 23,48728 | 20,731 | 23 | ,000 |

Fuente: SPSS versión 25

RESULTADOS DE SPSS PARA EL ANÁLISIS INFERENCIAL DE LA DIMENSIÓN EFICACIA

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Diferencia_Eficacia | ,162 | 24 | ,106 | ,858 | 24 | ,195 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 25

| Estadísticas de muestras emparejadas | | | | | |
|---|------------------|---------|----|------------------|----------------------|
| | | Media | N | Desv. Desviación | Desv. Error promedio |
| Par 1 | Eficacia_Despues | 97,2879 | 24 | 1,00532 | ,20521 |
| | Eficacia_Antes | 73,2896 | 24 | 3,52308 | ,71915 |

Fuente: SPSS versión 25

| Prueba de muestras emparejadas | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|------------------|----------------------|--|----------|--------|----|------------------|
| | | Diferencias emparejadas | | | | | | | |
| | | Media | Desv. Desviación | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | t | gl | Sig. (bilateral) |
| | | | | | Inferior | Superior | | | |
| Par 1 | Eficacia_Despues - Eficacia_Antes | 23,99833 | 3,59400 | ,73362 | 22,48072 | 25,51595 | 32,712 | 23 | ,000 |

Fuente: SPSS versión 25