



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión del Talento Humano y su Influencia en la Productividad del  
Personal Administrativo de un Hospital de Puerto Maldonado, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Ocola Nina, Jalberth Javier Antonio (ORCID: 0000-0002-8468-1522)

**ASESOR:**

Mtro. Ruiz Barrera, Lazaro (ORCID: 0000-0002-3174-7321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Dedico mi trabajo de tesis a mi familia y a muchos amigos, un especial sentimiento de gratitud hacia mis amados padres, cuyas palabras de aliento y presión por la tenacidad suenan en mis oídos.

Mis hermanos nunca se han apartado de mi lado y son muy especiales.

**Jalberth Javier Antonio**

## **Agradecimiento**

Deseo agradecer al asesor de la tesis que fue más que generoso con su experiencia y su valioso tiempo.

Un agradecimiento especial va a los integrantes de la unidad de desarrollo de personal y recursos humanos del Hospital Santa Rosa por su apoyo continuo.

Finalmente, me gustaría agradecer a los maestros y doctores que me ayudaron con ese entusiasmo y la voluntad de proporcionar retroalimentación hizo que la finalización de este sea una experiencia agradable.

**Jalberth Javier Antonio**

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	30
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	30
3.2. Variables y Operacionalización .....	31
3.3. Población (criterios de selección) Muestra, Muestreo, Unidad de Análisis	33
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	35
3.5. Procedimientos .....	36
3.6. Métodos de Análisis de Datos .....	36
3.7. Aspectos éticos .....	37
IV. RESULTADOS .....	41
V. DISCUSIÓN .....	56
VI. CONCLUSIONES .....	62
VII. RECOMENDACIONES .....	64
REFERENCIAS .....	65
Anexos .....	71

## Índice de Tablas

Tabla 1. Confiabilidad de la Variable Gestión del Talento Humano mediante Alfa de Cronbach.....	47
Tabla 2. Confiabilidad de la Variable Productividad mediante Alfa de Cronbach. .	48
Tabla 3. Resumen de Procesamiento de Datos.....	48
Tabla 4. Distribución de variable Gestión del Talento Humano.....	49
Tabla 5. Distribución de dimensión: Reclutamiento y Selección del Personal. ___	50
Tabla 6. Distribución de Dimensión: Capacitación y Desempeño del Personal. .	51
Tabla 7. Distribución de dimensión: Desarrollo y Recompensas del Personal. ___	52
Tabla 8. Distribución de la variable Productividad.....	53
Tabla 9. Distribución de dimensión: Eficiencia.....	54
Tabla 10. Distribución de dimensión: Eficacia.....	55
Tabla 11. Distribución de dimensión: Efectividad.....	56
Tabla 12. Estadísticos descriptivos de la Variable Gestión del Talento Humano. .	57
Tabla 13. Estadísticos descriptivos de la Variable Productividad.....	58
Tabla 14. Matriz de Correlaciones.....	59
Tabla 15. Correlación entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Variable Productividad.....	60
Tabla 16. Resumen del modelo entre las dos variables.....	60
Tabla 17. Anova entre las dos variables.....	61
Tabla 18. Correlación entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficiencia.....	62
Tabla 19. Resumen del Modelo entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficiencia.....	62
Tabla 20. Anova entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficiencia.....	63
Tabla 21. Correlaciones entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Efectividad.....	64
Tabla 22. Resumen del Modelo entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Efectividad.....	64
Tabla 23. Anova entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Efectividad.....	65

Tabla 24. Correlaciones entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficacia.....	66
Tabla 25. Resumen del Modelo entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficacia.....	66
Tabla 26. Anova entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficacia.....	67

## RESUMEN

La tesis intitulada “Gestión del Talento Humano y su Influencia en la Productividad del Personal Administrativo de un Hospital de Puerto Maldonado, 2021”, tenía como objetivo determinar cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021; aplicamos los instrumentos a 136 trabajadores del Hospital Santa Rosa, el tipo y diseño fue descriptivo correlacional de corte transversal. Gestión del Talento Humano tenía 17 ítems con escala de Likert; el cuestionario de Productividad, tenía 16 ítems, con la misma escala de Likert, siendo 33 ítems en total. La validación y confiabilidad estuvieron verificadas por el coeficiente de Alfa de Cronbach, 0.838 tuvo Gestión del Talento Humano y 0.860 Productividad, teniendo ambos “Buena Confiabilidad”.

El coeficiente de correlación entre las variables fue 0,996, indicando una correlación significativa, el coeficiente de determinación R cuadrado fue 0,991, revelando que el 99.10% de las variaciones observadas en la variable Productividad son manifestados por la variación de la variable Gestión del Talento Humano, habiendo suficiente evidencia estadística, para aceptar la hipótesis alterna, al haber una incidencia importante entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad del Personal Administrativo de un Hospital de Puerto Maldonado.

### **Palabras clave:**

Talento Humano, Productividad, Eficiencia, Eficacia.

## **ABSTRACT**

The titled thesis "Human Talent Management and its Influence on the Productivity of the Administrative Staff of a Hospital in Puerto Maldonado, 2021", aimed to determine how Human Talent Management influences the Productivity of the Administrative Staff of the Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021; We applied the instruments to 136 workers of the Santa Rosa Hospital, the type and design was descriptive, correlational, cross-sectional. Human Talent Management had 17 items with a Likert scale; the Productivity questionnaire had 16 items, with the same Likert scale, being 33 items in total. Validation and reliability were verified by Cronbach's Alpha coefficient, 0.838 had Human Talent Management and 0.860 Productivity, both having "Good Reliability".

The correlation coefficient between the variables was .996, indicating a significant correlation, the coefficient of determination R squared was 0.991, revealing that 99.10% of the variations observed in the Productivity variable are manifested by the variation of the Human Talent Management variable. , having enough statistical evidence, to accept the alternative hypothesis, as there is a significant incidence between the Management of Human Talent and the Productivity of the Administrative Staff of a Hospital in Puerto Maldonado.

### **Keywords:**

Human Talent, Productivity, Efficiency, Effectiveness.



## I. Introducción

Se considera que el personal es el recurso más valioso para una empresa, por cuanto ellos determinan cuánto puede crecer una organización, innovar y alcanzar sus objetivos. Al crear estrategias para atraer, retener y desarrollar empleados, la organización tendrá una ventaja competitiva significativa.

Las organizaciones están cada vez más conectados a través de la tecnología, lo que significa que los personales a menudo terminan trabajando más horas con más flexibilidad en la estructura de su día. Al tener en cuenta el diseño y la gestión del trabajo, el desarrollo del liderazgo y el entorno laboral, la cultura de la organización puede adaptarse a este entorno laboral cambiante, conduciendo a una mejor retención y compromiso del personal, que se traducirá en una mayor productividad.

El recurso humano talentoso y capaz es la principal ventaja competitiva para cualquier organización, y a la luz de esta ventaja competitiva, y también se compensarán las deficiencias de otros recursos. Por lo tanto, estudiar cómo estas variables, Gestión del Talento y Productividad, pueden afectarse mutuamente en cualquier organización. Dado que el personal es el recurso más significativo de cualquier institución, abordar las cuestiones relacionadas con este campo son particularmente importantes. Tratando de atraer, retener y desarrollar las personas más talentosas de las organizaciones siempre ha sido una de las más importantes preocupaciones de las organizaciones.

Por lo tanto, las organizaciones deben poder identificar, descubrir y retener talentos y proporcionar capacitación a corto, mediano y largo plazo para sus empleados otra variable utilizada en este estudio es la productividad de los recursos humanos. La productividad consta de tres componentes: eficiencia, efectividad y eficacia, siempre es importante que las organizaciones logren un punto óptimo en la realización de tareas organizativas. Hay que decir que muchos factores están involucrados en la promoción de la productividad en la organización (incluyendo factores sociales, económicos y culturales), factores ocupacionales (incluyendo herramientas para modificar el desempeño en función de criterios

subjetivos y objetivos, así como planificación profesional), factores individuales (incluidos valores, habilidades y creencias) y factores organizativos (incluida la participación del personal, la correcta selección del personal, el sistema de compensación, prácticas de liderazgo, programas de capacitación y organización estructura).

En el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado observamos que debería optimizar el impulso de políticas adecuadas para no haya improvisación, mejorándose en distribuir a los colaboradores; proporcionándoles siempre las medidas de bioseguridad como (mascarillas, gel antibacterial, desinfectantes) previniendo la contaminación de malestares infectocontagiosas, que podrían adquirir en el desarrollo de sus actividades laborales, con la finalidad de que realicen sus labores en forma óptima.

En relación a la productividad, se observa que debería mejorarse la programación de puestos permanente por un período específico con el propósito que el personal se adapte al movimiento laboral que suele haber en las diversas oficinas, se pudo constatar cierta demora en realizar el pago a los colaboradores contratados, afectando la autoestima y el rendimiento profesional, en algunos casos hay una excesiva responsabilidad laboral que no va acorde con la remuneración y el puesto desempeñado, lo cual se evidencia en la demora de la entrega del trabajo en el período establecido, situación que viene afectando la disposición laboral, que no permite alcanzar un recomendable desempeño y productividad laboral, lo cual está vinculada también al entorno laboral o clima saludable y cálido adecuado para desplegar las habilidades y competencias intelectuales y administrativas en el personal del Hospital Santa Rosa.

Es obvio que la productividad no depende únicamente de los esfuerzos individuales y personales, sino también de otros mecanismos que contribuyen al aumento de la productividad, como el trabajo en equipo y cooperación, actividades en grupos pequeños y consultas conjuntas, por consiguiente, las relaciones laborales y de gestión deben utilizarse para crear esta situación, lo cual es adecuado para asegurar la participación necesaria para el crecimiento de la productividad.

Por lo expuesto, la investigación proyecta determinar cómo influye la gestión del talento humano en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

En ese sentido el Problema General: ¿Cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021? y los problemas específicos: ¿Cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Eficiencia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021?; ¿Cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Efectividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021?; ¿Cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Eficacia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021?.

Es necesario plantear como objetivo General: Determinar cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021; y como objetivos específicos: Determinar cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Eficiencia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. Determinar cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Efectividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. Determinar cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Eficacia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.

Se plantearon como hipótesis general: HG: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021; HG0: La Gestión del Talento Humano no influye significativamente en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. Como hipótesis específicas: HE1: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficiencia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. HE10: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficiencia del Personal Administrativo del Hospital Santa

Rosa de Puerto Maldonado, 2021. HE2: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Efectividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. HE20: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Efectividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. HE3: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficacia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. HE30: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficacia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.

El interés por el estudio surge por conocer cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa, por cuanto se tiene que practicar cumpliendo las exigencias normativas, con particularidades para ser cotejados o analizados ordenada y razonablemente. La Justificación Teórica la investigación muestra la representación de la problemática en relación a la Gestión del Talento Humano y la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado y estos resultados servirán de motivación y referencia para investigaciones semejantes en otras instituciones públicas. La gestión del talento también con la definición de talento tiene varias definiciones que incluyen: la gestión del talento incluye pensamiento y estrategia basada en la selección, la recurrencia, la formación, el desarrollo, mantener, promover y transferir empleados en la organización (Chirsh, 2017). La productividad laboral es la tasa de producción por trabajador en su empresa por unidad de tiempo, generalmente por hora. Justificación Práctica, es práctica por cuanto nace de un contexto existente y al saber el resultado del trabajo realizado, nos encontramos en disposición de plantear las oportunas propuestas o sugerencias.

Justificación Metodológica, es metodológica al aplicarse técnicas, métodos e instrumentales que nos permitió obtener información para poder tomar mejores decisiones en estos aspectos que son muy importantes para la Gestión del Talento Humano y la Productividad del Personal Administrativo del Hospital

Santa Rosa de Puerto Maldonado. Justificación Social, la investigación desarrollada abordó los aspectos problemáticos referidos a la actual situación de la Gestión del Talento Humano y la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Justificación de Viabilidad o Factibilidad, en la investigación se dieron excelentes escenarios de perspectiva, posibilidad, beneficio y conveniencia para efectuar la investigación.

## II. Marco Teórico

En relación a las variables de estudio existen investigaciones en distintos ámbitos. En el nivel internacional, Sareen P. y Mishra S. (2020) ejecutó la investigación “*Gestión del Talento y su Impacto en el Desempeño de Organizaciones*” el objetivo fue presentar un conocimiento básico de la Gestión del Talento y conocer la gestión del talento si tiene correlación con el desempeño de la organización y examinar el impacto de la gestión del talento en el rendimiento organizacional.

La metodología empleada fue descriptiva que incluye una revisión de la literatura y una encuesta que se realizó a través de cuestionario. La muestra lo constituyó 206 personas. Las conclusiones fueron que, la gestión del talento posee correspondencia positivamente con el rendimiento organizacional general. Pero hay un impacto parcial de las prácticas en el desempeño. Los empleados sienten que para mejorar su talento gestión y también el rendimiento y la productividad, las organizaciones pueden mejorar su aprendizaje e iniciativas de desarrollo y también centrarse un poco más en sus estrategias de retención.

Ghasemi G. y Taheri D. (2017) realizaron la investigación “*Análisis de los Factores que afectarían la Productividad laboral*”, el objetivo fue determinar qué factores afectan la productividad laboral para realizar un proceso de mejora continua para lograr el mismo valor agregado con reducción de la utilización de recursos. La metodología de este estudio aplicó métodos descriptivos y tuvo un enfoque cuantitativo, la muestra lo constituyó 72 trabajadores Persia Energy Exploration Company en Teherán, llegando a las conclusiones que, entre los factores influyentes de la productividad laboral, se hallan mencionado en la investigación, todos estos componentes son trascendentales y tienen una influencia en la productividad laboral en Persia Energy Exploration Company excepto las condiciones físicas de idoneidad en el lugar de trabajo. Sobre el factor trabajo muestran que todas las variables, excepto la satisfacción, pueden afectar a la productividad.

Mansoori S. (2018) realizó la investigación “*Los Beneficios de Desarrollar la Gestión del Talento dentro del Sector Público: El caso de la sede de la policía de Abu Dhabi - Emiratos Árabes Unidos*”, el objetivo ha sido examinar la conveniencia de desarrollar la Gestión del Talento con programas en el Departamento de Policía de Abu Dhabi para desarrollar y construir un grupo de

talentos como recurso humano clave. La metodología practicada fue descriptiva, con observaciones personales, entrevistas y tomas fotográficas, se utilizaron cuestionarios para obtener mayor información. Las Conclusiones arribadas son, es crucial reclutar y desarrollar talento, no solo para satisfacer las necesidades de hoy, pero teniendo en cuenta la visión futura. Existe una buena sinergia entre la dirección de la policía y el personal policial, que se basa en sus talentosos individuos para impulsar la efectividad organizacional y que a su vez vela por el bienestar y el desarrollo profesional de su personal.

Mahmoud K. (2019) realizo el estudio "*La influencia de la gestión del talento en el desempeño del empleado en Instituciones del sector público de los Emiratos Árabes Unidos*", el objetivo del estudio fue explorar las influencias de las estrategias de gestión del talento para determinar el desempeño de los empleados en determinadas organizaciones del sector público de los Emiratos Árabes Unidos. La muestra fue recopilada de 156 encuestados, seleccionados por muestreo estratificado. La metodología de esta investigación fue descriptiva y se aplicaron entrevistas y un cuestionario, efectuándose un análisis de información. Las conclusiones fueron, los componentes de la gestión del talento tienen una correspondencia positiva en el rendimiento de los empleados del sector público en los Emiratos Árabes Unidos. También se concluye que las entidades del sector público deben diseñar e implementar diferentes políticas de gestión del talento para tener un mayor desempeño.

Ogolo E. (2018) en el estudio "*Análisis de las estrategias de gestión del talento y su influencia en el desempeño de las organizaciones no gubernamentales en Kenia*" el objetivo fue examinar cómo influye las habilidades de gestión del talento sobre el desempeño en las instituciones no gubernamentales en Kenia. La metodología utilizada tuvo un enfoque cualitativo y fenomenológico, llegando a las conclusiones que, los hallazgos de este estudio coincidieron con la mayoría de la literatura que apunta al hecho de que la gestión del talento en el beneficio de las entidades no gubernamentales es un tema importante. La mayoría de las ONG en Kenia son mucho más sensatos de la trascendencia de la gestión del talento y están implementando estrategias para ayudarlos a lograrlos. La mayoría de las ONG en Kenia ven la gestión del talento

en una amplia manera de incluir la atracción de empleados, capacitarlos y retenerlos con el fin de lograr objetivos organizacionales.

Moghaddas A. y Abbasi S. (2019) realizó la investigación "*La Relación entre la Gestión del Talento y la Productividad de los Recursos Humanos con el papel de Mediación de la Creatividad Organizacional en ABFA*" el objetivo era investigar la correlación de la Gestión del Talento y la Productividad de los colaboradores, considerando el papel mediador de la Creatividad Organizacional en Shiraz Water Company (Conocida como ABFA). La metodología empleada fue descriptiva correlacional, el cuestionario fue la principal herramienta para la recopilación de datos y la comprobación de las variables de investigación y se utilizó el Alfa de Cronbach, así como el método de análisis de ruta se utilizó para probar la hipótesis principal del estudio. La muestra de estudio comprendió a 97 personas de ABFA que llenaron los cuestionarios. Llegaron a las conclusiones que, la relación entre la Gestión del Talento y la Productividad, así como la correlación de la Creatividad y la Productividad Organizacional, fue positiva, pero la correspondencia de la Gestión del Talento y la Creatividad de la organización solo fue positiva a nivel de graduados (expertos y gerentes de maestría y doctorado).

A nivel nacional, Valeriano E. (2017) realizó la investigación "Influencia de la Gestión de Recursos Humanos en la Productividad Laboral, de la Oficina Regional de Administración del Gobierno Regional de Tacna, Periodo 2015- 2016" el objetivo era establecer la influencia de la Gestión de Recursos Humanos en la Productividad Laboral en la Oficina Regional de Administración de la Región Tacna, Periodo 2015 al 2016, la metodología empleada en la investigación fue descriptiva correlacional, no experimental. La muestra lo constituyó 36 colaboradores de la institución de la región. Las conclusiones fueron, la Gestión del Talento Humano es defectuosa, situación que ocasionó un inapropiado clima laboral, lo cual obstaculiza la labor al interior de la entidad. Es baja la productividad laboral del personal, al no haber una eficaz gestión del talento humano en la entidad, circunstancia encontrada quizás a que los colaboradores manifiestan los escasos recursos que disponen para realizar su labor, lo que se traduce en la escasa productividad en el trabajo.



Alvines E. y Bendezu M. (2019) realizaron la tesis “Gestión del Talento Humano y su Impacto en la Productividad de una Empresa Financiera del Distrito de San Isidro - Lima, 2018” el objetivo fue establecer como la Gestión del talento humano tiene influencia en la Productividad de una empresa financiera del distrito de San Isidro, Lima 2018. La metodología empleada fue descriptivo correlacional, no experimental y transversal. La muestra fueron 26 colaboradores. Las conclusiones son: la selección de personal es primordial, por cuanto el 34.6% consideran que es muy importante seleccionar al personal más idóneo, lo que tiene un impacto en la productividad. Determinaron que influye la capacitación si se quiere incrementar la productividad en la institución financiera es directa, asimismo consideran el 42% que las competencias permiten ser más productivo. La motivación, el bienestar y el entorno laboral influyen en la productividad, por otro lado, el 46.2% responden mucho más en sus trabajos si se les motiva y el 50% consideran importante un ambiente sano.

Moreno E. (2018) realizó la investigación “Gestión del Talento Humano y su Influencia en la Productividad del Personal de la Empresa Agrolmos S.A. 2017”. El objetivo fue establecer si influye la gestión del talento humano en la productividad de los trabajadores de la organización Agrolmos S.A. La metodología fue descriptiva y correlacional, no experimental, la muestra fue recopilada de 191 trabajadores de Agrolmos S.A. Lograron las siguientes conclusiones, la gestión del talento humano tiene una influencia específica en la productividad del personal de la organización Agrolmos S.A. correlación de spearman 0.798, valor que nos indica que la organización tiene que darle la importancia que se requiere a estos indicadores: ingreso del personal, utilidad del personal y compensaciones del personal. Influye significativamente en el ingreso del personal, lo cual aumentara la productividad del personal de forma efectiva, la significancia es alta al tenerse evidencia estadística que así lo muestra, cuyos resultados demuestran (0,5459 sig. bilateral).

Aylas K. (2018) realizó la investigación “Influencia de Gestión del Talento Humano en la Eficiencia Logística en la Municipalidad Distrital de San José de Quero, 2017”, el objetivo fue establecer la influencia de la gestión del talento humano en la eficiencia logística en la Municipalidad del Distrito de San José de Quero - Concepción, 2017. La muestra fue recopilada de 18

colaboradores de logística, la metodología fue descriptiva de diseño no experimental. Llegando a las conclusiones que, la gestión del talento humano posee una incidencia significativa en la eficiencia logística, el nivel de la variable eficiencia logística, la gestión del talento humano tiene una influencia significativa en la adquisición de bienes y servicios mediante los procesos de selección, el cual pasaron de poseer el menor porcentaje (27.8%), a poseer el mayor porcentaje en el grado alto con 72.2%. La gestión del talento humano tiene una influencia reveladora en la adquisición de bienes y servicios no programados, el cual pasaron de poseer un porcentaje menor (61.1%) a tener un mayor porcentaje en el grado medio con 77.8%.

Condori M. (2018) realizó la investigación “Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2017.”, el objetivo fue establecer la correlación de la gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones -Puno. La muestra fue recopilada de 46 trabajadores, la metodología utilizada fue hipotético deductivo, descriptivo correlacional, diseño no experimental. Llegando a las conclusiones que, la gestión del talento humano tiene una correlación positiva y específica con el desempeño laboral del personal, en la que el 34.80% muestra que se realiza algunas veces la gestión del talento humano y como consecuencia el desempeño laboral es regular, teniendo una correspondencia ponderada de 0,528\*\* con el desempeño laboral.

Gestión del Talento Humano es la disciplina de utilizar la planificación estratégica del capital humano para mejorar el valor del negocio e inducirlo a que las organizaciones empresariales logren sus objetivos. Representa a la capacidad de la institución para contratar, recompensar, organizar y retener al personal más talentoso disponibles en el mercado laboral.

En la era moderna, se ha convertido en una habilidad muy importante y necesaria para que la fuerza laboral adquiera las buenas habilidades, las habilidades cognitivas, el conocimiento y el potencial para que la estrategia empresarial funcione de manera más adecuada. La gestión del talento es la estrategia de formación de los empleados que se establecen dentro de una

plataforma organizativa. Las organizaciones en las que los empleados más productivos pueden elegir las tareas de acuerdo con su voluntad y capacidad resultan más beneficiosas y productivas para las organizaciones. En la coyuntura económica adversa, las empresas están intentando recortar sus gastos por lo que el sistema de gestión del talento es el medio para mejorar el desempeño de cada trabajador.

El Talento y Gestión del Talento se define como las tasas relativas de progreso del individuo en una actividad, si diferentes personas son colocadas en la misma situación y condición, encontraremos que diferentes personas tienen diferencias en términos de tasas de aprendizaje y de la habilidad (Matiogay, 2017). El talento es un conjunto de habilidades que incluye destreza, conocimiento y capacidad de crecimiento y desarrollo (Michaels et al, 2017).

El talento es una fuente rara e intacta y aquellos gerentes que no saben cómo identificarlo son el mayor problema de las organizaciones, el talento como muchas otras cosas, cuando se usa, es más próspero y si se libera, será destruido, si los gerentes de las organizaciones no toman responsabilidad del desarrollo del personal correctamente, la organización no podrá utilizar sus talentos. La gestión del talento también con la definición de talento tiene varias definiciones que incluyen: la gestión del talento incluye pensamiento y estrategia basada en la selección, la recurrencia, la formación, el desarrollo, mantener, promover y transferir empleados en la organización (Chirsh, 2017). La gestión del talento es un tipo de estrategia de gestión sistemática que define los puestos que son competitivos, las ventajas y fuentes de sostenibilidad organizacional. La gestión del talento para sustituir los puestos claves y responsabilidades importantes debiendo centrarse en la creación de grupos de talentos con el fin de organizar sostenibilidad y desarrollo organizacional (Agenda, 2017).

La implementación del programa de gestión del talento requiere que la organización cuente con un sistema eficaz de valoración del rendimiento. De hecho, a través de este sistema, empleados y personas talentosas que tienen competencia oculta o potencial se identificarán e introducirán. También las organizaciones deberían tener un sistema de comunicación eficiente y lógico mediante el cual todos los empleados puedan atravesar el trabajo ruta de progreso sobre la base de su propia competencia y desempeño. Un principio importante en

la gestión del talento es que los gerentes de la organización deben tener coaching, estilo y, si lo han hecho, los talentos de la organización pueden encontrar su camino, desarrollar sus habilidades, editar y cambiar sus comportamientos, transformar sus actitudes y acceder a sus tesoros de sabiduría y previsión.

La gestión del talento incluye un conjunto de procesos interrelacionados, comienza con la estrategia empresarial y lo que las personas talentosas piensan que es importante para la organización y proporciona un plan de negocios estable para la planificación de recursos humanos, hasta que determina las necesidades de capital humano y lo lleva a cabo hacia planes y políticas de absorción y mantenimiento de abastecimiento interno. También determina los planes y políticas de personas talentosas de absorción y mantenimiento hasta asegurar que la organización absorbe y mantiene el talento necesario.

Históricamente las dependencias de Recursos Humanos se preocupaban por lo siguiente: a. Gestionar los procesos de contratación, incorporación, retención y desempeño, b. Apaciguar los riesgos relacionados con el empleo, c. Asegurar el cumplimiento legal, gubernamental y contractual, d. Asegurar suficiente equidad y diversidad entre la fuerza laboral. c. Desarrollar y hacer cumplir políticas y procedimientos. d. Reducir y maximizar los costos laborales, e. Seguridad en el lugar de trabajo y Promoción de la salud.

En primer lugar, el proceso de identificación de talentos no debe quedar en manos de los técnicos. El objetivo de generar una nueva línea de negocio puede resultar perverso si se deja en manos de la propiedad solo personal técnico porque se preocuparán más por el estado y los problemas de recursos que por el concepto de talento. Es un proceso complicado, el primer paso del proceso es configurar una "Gestión del talento estrategia". Mientras se desarrolla la estrategia, los procesos clave de trabajo y gestión deben centrarse en el personal crítico los puestos y sus talentos relacionados, necesarios para un uso estratégico en el futuro, deben identificarse al mismo tiempo.

El resultado de esta estrategia es una estructura cultural de alto rendimiento y orientada a resultados. Sin embargo, seleccionar a los candidatos más talentosos no es suficiente, programas de desarrollo y orientación eficaces

debe usarse para crear el entorno para retener al personal talentoso en la organización y permitirles agregar valor, los líderes deben priorizar el aprendizaje y el desarrollo tanto en la dimensión individual como laboral. Las oportunidades de éxito y desarrollo del personal deben evaluarse de acuerdo con su potencial y contribución a los valores de la organización y a los resultados empresariales.

En consecuencia, la persona de alto desempeño dentro de la organización debería ser evaluada mediante sistemas eficaces de evaluación del desempeño y la competencia. Después de eso, los resultados se pueden obtener diferenciando los de mayor rendimiento y aplicando flexibilidad y creatividad y sistemas de reconocimiento y recompensa. Los cambios y los esfuerzos de los empleados en sus trabajos llevan a la organización al éxito. Por otro lado, la organización tiene que soportar cuando la dirección no está abierta al cambio. Tratar con personas en una organización requiere amplios conocimientos y habilidades técnicas sobre cómo trabajan las personas. El éxito de la gestión depende de su cooperación continua con otras unidades.

El gerente tiene que mejorar continuamente los talentos de los empleados, convertirlos en personas calificadas y proporcionar trabajo satisfactorio. La gestión del talento, cuando se continúa de manera positiva, mejorará la eficiencia y aumentará la competitividad mientras se reduce la pérdida de tiempo.

Las responsabilidades de recursos humanos son la dependencia de recursos humanos donde el área de una institución responsable de organizar, implementar y administrar los beneficios de los empleados en toda la empresa. Los recursos humanos (RR.HH.) tienen una amplia gama de responsabilidades, incluida la contratación, la capacitación, la evaluación y la compensación en toda la empresa. Sin embargo, los beneficios y la compensación se localizan en el centro de las operaciones de recursos humanos y desempeñan un papel central tanto en la capacidad financiera como en la gestión del talento de cualquier institución.

Los recursos humanos contribuyen a la experiencia general de los empleados a lo largo de su tiempo en la empresa. Los beneficios juegan un papel importante para mantener altos niveles de satisfacción. La satisfacción de los empleados frecuentemente se pasa por alto en favor de la satisfacción del cliente,

pero es igualmente fundamental para un negocio saludable. Como resultado, RR.HH. tiene la tarea fundamental de mantener altos niveles de satisfacción de los empleados para garantizar la máxima eficiencia operativa.

El gerente de recursos humanos de hoy tiene varios roles: un defensor de los empleados, un gerente de cambio y un socio estratégico. También son responsables de funciones de gestión, asesoramiento y una amplia variedad de funciones operativas. Hacer bien el trabajo implica liderazgo, una inversión continua en el entrenamiento de los integrantes del equipo y una sólida comprensión de la empresa, su marca, obligaciones y objetivos.

Principios de la Gestión del Talento Pensar cuidadosamente en los talentos vitales: el uso de instalaciones y talentos apropiados dentro y fuera de la organización y expresó la necesidad de talentos de la organización con el fin de implementación de las estrategias comerciales (Mokhtari, 2017). a. Planificación previa para la gestión de talentos: tener la ruta de formación y fija avance que convierte el potencial en bruto en los actores del rol. b. Creatividad y previsión en el reentrenamiento y la absorción de talentos: absorbiendo el talento de organizaciones competidoras y de diferentes maneras sobre personas que tienen características especiales. c. Crear un mercado global para los talentos y alentar a los empleados a postularse para puestos de trabajo en la organización. d. Evaluar la preparación de los talentos para puestos más altos y acelerar el desarrollo de talentos (Mokhtari, 2017).

El objetivo de la gestión del talento en la organización es posible que las organizaciones mantengan el crecimiento al tiempo que brindan una ventaja competitiva rentable y sostenible, si sus recursos humanos producen proyectos innovadores y creativos, cuando se observa el mercado mundial, se ve que las organizaciones se convierten en líderes en su mercado y alcanzan resultados comerciales perfectos si se enfocan en desarrollar ellos mismos y sus negocios y brindar productos o servicios innovadores y diferenciados de manera continua.

Pues para obtener competitividad la competencia es la lucha entre quienes quieren lograr el mismo resultado, en competencia es una necesidad de saber quién y qué se está compitiendo. Lo que predomina en el mundo empresarial hoy en día es una guerra intensa de competencia. Pero algunos elementos (tecnologías, recursos fiscales) no pueden llevar la competencia al

nivel deseado nunca más. Por esa razón, la importancia de los recursos humanos y humanos, lo cual es más trascendental en la actualidad.

El objetivo es competir mediante las personas, la gestión del talento es un medio para lograr este objetivo.

Creando valor para el cliente un talento debe poder sumar una contribución desproporcionada al valor percibido por los clientes. Los talentos son las habilidades que permiten a una organización ofrecer beneficios esenciales al cliente. Los talentos de la organización son efectivos como siempre que se comprenda la importancia del valor para el cliente y se proporcione un beneficio esencial para el cliente. Un talento puede tener una contribución importante al valor percibido por el cliente, pero no se supone que sea visible o fácilmente comprensible para los clientes.

Cuando las Áreas de Gestión del Talento Liderazgo estratégico está dando forma al futuro mediante la previsión y la constitución de la gestión estratégica necesaria, en consecuencia, es necesario empoderar a otros gerentes y empleados, dirigirlos hacia lo innovador y objetivos creativos hacia la visión de la organización, y proporcionar el cambio estratégico rápidamente cuando sea necesario en este entorno complejo, global y competitivo. El liderazgo estratégico es mover una organización de un punto determinado a un punto adicional y la capacidad de llevar a las personas en esta dirección.

Quizás, la competencia más importante y crítica para los líderes estratégicos es la capacidad de administrar los recursos humanos de forma efectiva y eficiente, creando la propiedad intelectual, que contiene la producción de productos y servicios innovadores y creativos, con el uso de la gestión del conocimiento y agregando valor a la organización a través de estos, afectará en gran medida el éxito de los líderes estratégicos también en el siglo XXI.

Los líderes estratégicos efectivos usan su visión para perfeccionar la estimulación y el rendimiento de los empleados que depende de ello. El requisito previo para el éxito estratégico es el liderazgo estratégico poderoso. Por tanto, todas las organizaciones de este siglo se centran en desarrollar líderes estratégicos por sí mismos para crear excelentes resultados comerciales a través de la obtención de competitividad estratégica. En consecuencia, la implementación correcta de la gestión del talento y los sistemas relacionados en

las organizaciones es de mucha importancia.

La Mejora de la calidad de los empleados cada individuo tiene talentos y calificaciones particulares. Estos pueden ser destreza; conductas actuadas inconscientemente, habilidades mentales o creativas, etc. La eficiencia de las organizaciones es proporcional a la suma de los talentos de los empleados y calificaciones, la gestión del personal es significativamente responsable de aumentar la calificación de los empleados.

Rendimiento de los empleados el desempeño de los empleados puede definirse como “el registro de resultados, producido al especificar las actividades o funciones laborales durante un período determinado” (Bernardin, 2017). El desempeño de un empleado se deriva de la consideración de posibles prácticas laborales relacionadas con el trabajo que se implementan. El desempeño de los empleados es evaluado por un gerente cada año sobre una base trimestral o mensual que proporciona información para el mejoramiento de los empleados (Saleem & Amin, 2018). Como lo define Tzafir (2017), el desarrollo de capacidades es un componente crítico en el desarrollo de capital humano efectivo. El financiamiento en programas de capacitaciones y desarrollo de capacidades puede hacer que los empleados se sientan agradecidos con una empresa.

Creación de capacidad el término desarrollo de capacidades se ha utilizado en diversos contextos, expresando diferentes significados y explicaciones. Se consideró que el término se correlaciona estrechamente con el desarrollo de RR.HH., es decir, la mejora del conocimiento y la formación de los empleados. El campo era bastante estrecho, que se concentra en el desarrollo del personal mediante educación formal y trabajadores capacitados para llenar el vacío del personal calificado en las operaciones industriales (Rajabifard & Williamson, 2017). Sin embargo, los últimos años han transformado este viejo concepto en una perspectiva más amplia y global. Se enfoca en el desarrollo de los empleados, cubriendo tanto iniciativas institucionales como específicas del país (Williamson, Rajabifard y Enemark, 2018).

El desarrollo de capacidades es la práctica de desarrollar y establecer habilidades, naturaleza, capacidad, procedimientos y recursos que se requieren



para que las organizaciones y sociedades se adapten y aumenten el desempeño de los empleados en un mundo en constante cambio. El desarrollo de capacidades, en general, se considera como los pasos tácticos aceptados para mejorar la competencia de los empleados, mostrando mejoras significativas en el desempeño, el desarrollo de activos y un estímulo adicional entre las personas que trabajan (Fullan, 2017). El desarrollo de la capacidad del personal en un gran juicio puede considerarse como una mejora de la capacidad de los empleados para realizar la tarea correcta dentro de un arreglo más extenso de las pautas de ejecución de la Asociación (Yamoah & Maiyo, 2018).

Las habilidades de los empleados pueden mejorarse mediante la adopción de diversas prácticas de gestión del personal, el primero y el más común consisten en refinar la calidad de las personas nombradas o mejorar las habilidades de los empleados actuales o ambos. Por lo general, se logra a través de una amplia capacitación sobre el trabajo y otras actividades de desarrollo después de la selección (Delaney y Huselid, 2016). La formación es un proceso continuo, diseñado de acuerdo con los requisitos individuales, y se renueva constantemente para satisfacer las necesidades y la retroalimentación después de la formación.

Los programas de capacitación de los empleados varían de una industria a otra, por lo que no se puede estar seguro de que la industria deba realizar una capacitación específica anualmente, semestralmente o trimestralmente. Por el contrario, la creación de capacidad es un proceso continuo, que involucra capital intelectual, capital social y capital de las empresas para la acumulación de valor en la obtención de resultados máximos a partir de la producción mínima. Los programas de desarrollo de capacidades incluyen la planificación de organizaciones multinacionales para optimizar el rendimiento del personal y el desempeño de la empresa.

La Evaluación del desempeño es el análisis y la evaluación de los resultados y éxitos logrados por cada empleado en la organización en períodos particulares por gerentes. En otras palabras, puede verse como el control de la eficiencia del empleado y la capacidad de producción. El éxito del personal en la institución está determinado por sus cualidades personales y talentos, el deseo de realizar el trabajo y la capacidad de activar este deseo y el entorno de trabajo

proporcionado.

Hay dos objetivos generales para la evaluación del rendimiento, el primero es la evaluación de la calidad actual de desempeño determinando los temas en los que el empleado tiene éxito o no. El segundo es determinar el potencial de gestión de la organización. Su objetivo es posibilitar la audacia del personal que pueden tener lugar en la alta dirección a través de su talento y desempeño. Como resultado, la evaluación del desempeño ocupa un lugar importante en desarrollar los talentos y mejorar el desempeño del personal.

Es así que la evaluación de expectativa según la investigación, la forma más válida para que las organizaciones retengan a las personas con talento y superen todos los problemas, es crear "sentido de pertenencia". Los empleados ni siquiera deberían pensar en trabajar en otras organizaciones. No es fácil de crear este sentido para el personal superior, pero es posible para el personal de otros niveles proporcionando recompensas, desarrollo en un ambiente pacífico, satisfacción laboral y salarios adecuados. Personal superior, trabajo gratificante, la satisfacción y los salarios no son suficientes; Se necesitan herramientas complementarias como la gestión del talento.

La Productividad para que una empresa sobreviva, necesita mantener una brecha saludable entre sus ingresos y sus gastos. Para hacer esto, una empresa necesita mantener los niveles de producción y, al mismo tiempo, controlar los costos. Reducir el desperdicio mientras se mantiene el gasto donde se necesita es un acto de equilibrio que debe dominar para construir un negocio exitoso. Por tanto, la reducción de Desperdicios un cierto porcentaje del presupuesto de cualquier empresa se desperdicia debido a la ineficiencia, la duplicación innecesaria y las instalaciones mal diseñadas. Durante tiempos económicos difíciles, la reducción de estos puntos de desperdicio se vuelve más importante. Las inversiones acertadas en infraestructura más eficiente pueden recompensar los gastos iniciales con ahorros a largo plazo. Educar a la fuerza laboral sobre los beneficios de trabajar de manera inteligente y eficiente puede reducir los niveles de desperdicio en los procesos de producción, lo que genera beneficios financieros a largo plazo tanto para los dueños de negocios como para los empleados. Mantenerse al día con las últimas innovaciones en técnicas y maquinaria eficientes mantiene la competitividad de una empresa, incluso en

tiempos de mercados en contracción.

Subcontratación las organizaciones inteligentes revisan constantemente sus operaciones para determinar a dónde va su dinero y qué aspectos de su negocio son los más rentables. Si otro negocio tiene un rendimiento más rentable, a veces tiene más sentido beneficiarse de esto en lugar de competir con él. La subcontratación de partes de una empresa puede reducir sustancialmente los costos operativos y, al mismo tiempo, mantener la productividad. Si un fabricante de widgets dedica el 20% de sus recursos a la producción de una parte de un widget y descubre que puede comprar esta parte a otra empresa por solo el 10% de sus recursos, tiene sentido desde la perspectiva económica.

Pensamiento a Largo Plazo las medidas de reducción de costos tomadas sin tener en cuenta su impacto a largo plazo pueden conducir a un desastre económico. Las empresas que se encuentran en situaciones financieras desesperadas pueden emprender recortes de costos audaces, solo para encontrarse sin personal o recursos suficientes, lo que lleva a la pérdida de participación de mercado e incluso al fracaso comercial. La cooperación con consultores inteligentes y experimentados es esencial para prever el impacto que varias medidas de austeridad pueden tener en una empresa. La reducción gradual, la subcontratación o la desinversión siempre es preferible a las medidas precipitadas que se toman en el calor del momento.

Tratar Bien al Personal las medidas de eficiencia logradas a costa de despidos corren el riesgo de socavar la moral de los empleados, situación que casi siempre tiene un impacto negativo en la productividad. Los gerentes que reconocen que sus empleados son la fuente de la salud de la empresa se esforzarán por mantener a los empleados satisfechos mediante un salario justo, buenos programas de beneficios y el reconocimiento de la excelencia. Los programas de participación en las utilidades vinculan la salud de la empresa con las recompensas de los empleados, lo que les brinda un incentivo directo para contribuir a la productividad y rentabilidad de la entidad. El reconocimiento en toda la entidad de los empleados que sobresalen les da a todos un motivo social y económico para apuntar a la mejora constante.

Contratar la cantidad adecuada de empleados para mantener la productividad y maximizar las ganancias es una tarea delicada para cualquier propietario de negocio. Incluso en circunstancias ideales, asegurar un alto beneficio con alta productividad requiere un control constante de los costes, la demanda de productos por parte de los consumidores y los niveles de personal. En el rápido ritmo del mundo empresarial, el número ideal de empleados para maximizar las ganancias en un trimestre fiscal puede no ser el mismo en el próximo trimestre.

Centrarse en los Ingresos Totales es necesario abordar los ingresos totales de las ventas de bienes y servicios antes de que una empresa pueda buscar maximizar sus ganancias totales. Los ingresos totales son la cantidad de ganancias por las ventas antes de que la empresa pague cualquiera de sus deudas u otras obligaciones financieras. El aumento de los ingresos totales depende del nivel de producción de productos de la empresa, que está directamente relacionado con la productividad laboral. Lograr una productividad laboral óptima para maximizar la producción no es simplemente una cuestión de reducir la cantidad de personal para reducir los costos. Según Hoteliers, un sitio web de la industria hotelera, maximizar la productividad laboral requiere una investigación exhaustiva de la producción por niveles de personal, capacitar a los empleados para optimizar la eficiencia y mejorar los procesos de fabricación para reducir pasos innecesarios en el ciclo de producción.

Números Óptimos de Personal la cantidad de personal óptima para que una empresa maximice la producción y los ingresos varía según la empresa y la industria. Una empresa puede lograr un alto nivel de producción y maximizar los ingresos con 10 empleados, mientras que otra empresa puede requerir 15 empleados para mantener el mismo nivel de producción e ingresos. Además, la definición de una determinada industria de la dotación de personal óptima puede provocar variaciones en los niveles de productividad. Por ejemplo, una planta de fabricación puede querer la menor cantidad de empleados posible en una línea de producción, mientras que un restaurante desea una gran cantidad de servidores en el piso para atender las necesidades del cliente.

Supervisión de la Salida y los Empleados a nivel de recursos humanos,

racionalizar el número de empleados para maximizar la producción y los ingresos requiere experimentación. Programar una combinación de niveles de personal durante un período determinado y monitorear la producción puede ayudar a una empresa a evaluar qué combinaciones de empleados logran el nivel más alto de producción durante el período más largo. Mantener una productividad óptima de la fuerza laboral requiere un monitoreo constante de la productividad y los niveles de personal. Puede ser necesario rotar la dotación de personal y el personal para que una empresa mantenga una productividad óptima y maximice sus ingresos a lo largo del tiempo.

Controlar los Costos Operativos es difícil debido a la ley del producto marginal decreciente. Esta ley económica establece que la tasa de aumento del costo marginal es siempre mayor que el aumento del ingreso marginal. Esto puede manifestarse para el propietario de una empresa en una variedad de formas, incluidos aumentos salariales de los empleados y un mayor costo de las materias primas. Mantener ingresos óptimos requiere que el propietario de una empresa aumente los costos de los productos para compensar el aumento de las escalas salariales, reduzca el número de empleados para reducir la nómina o encuentre materias primas más baratas para crear productos. Esto también puede afectar la forma en que una empresa logra una productividad óptima debido a la reducción del tamaño de la fuerza laboral.

Productividad Laboral y Crecimiento Empresarial cuando los empleados son productivos, están haciendo más trabajo en menos tiempo o tomando menos horas para realizar el trabajo. Esto ayuda a reducir los costos operativos. Como resultado, producir la misma producción requiere menos mano de obra, lo que a su vez aumenta la rentabilidad. Además, una mayor satisfacción del cliente brinda una ventaja competitiva y ofrece más oportunidades de crecimiento. Se observará un mayor compromiso de los empleados y una mejora en la moral que eventualmente reducirá el agotamiento de los empleados. En pocas palabras, la alta productividad garantiza la rentabilidad empresarial y la retención de empleados, lo que hace que su negocio sea más sostenible.

El crecimiento empresarial sostenido a largo plazo proviene de aumentos en la productividad de los trabajadores, lo que esencialmente significa

qué tan bien hacemos las cosas. En otras palabras, ¿con qué eficiencia utiliza una nación a sus trabajadores y otros recursos? La productividad laboral es la producción que obtiene el personal por unidad de su tiempo.

La forma más fácil de entender la productividad laboral es imaginar a un trabajador canadiense que puede hacer 10 panes en una hora frente a un trabajador estadounidense que en la misma hora puede hacer solo dos panes. En este ejemplo ficticio, los canadienses son más productivos. Básicamente, ser más productivo significa que puede hacer más en la misma cantidad de tiempo. Esto, a su vez, libera recursos para utilizarlos en otros lugares. ¿Qué determina cuán productivos son los trabajadores? La respuesta es bastante intuitiva. Los principales determinantes de la productividad laboral son el capital material, el capital humano y el cambio tecnológico. Estos también pueden considerarse componentes clave del crecimiento económico. El capital físico puede considerarse como las herramientas con las que los trabajadores tienen que trabajar. Más formalmente, el capital físico incluye la planta y el equipo que utilizan las empresas, pero también la infraestructura, cosas como carreteras y otros componentes de las redes de transporte que contribuyen a la economía. La infraestructura la proporcionan los gobiernos. Una vez más, un mayor capital físico implica más producción. El capital físico puede afectar la productividad de dos maneras: (1) un aumento en la cantidad de capital físico (por ejemplo, más computadoras de la misma calidad); y (2) un aumento en la calidad del capital físico (el mismo número de computadoras, pero las computadoras son más rápidas, etc.). El capital humano y la acumulación de capital físico son similares: en ambos casos, la inversión ahora da sus frutos en productividad a largo plazo en el futuro.

Generalmente las personas piensan en nuevas tecnologías, le viene a la mente la invención de nuevos productos como el láser, el teléfono inteligente o alguna nueva droga maravillosa. En la producción de alimentos, el desarrollo de semillas más resistentes a la sequía es otro ejemplo de tecnología. Sin embargo, la tecnología, como usan el término los economistas, incluye aún más. Incluye nuevas formas de organizar el trabajo, como la invención de la línea de montaje, nuevos métodos para garantizar una mejor calidad de la producción en las fábricas e instituciones innovadoras que facilitan el proceso de conversión de insumos en

productos. En definitiva, la tecnología comprende todos los avances que hacen que las máquinas existentes y otros insumos produzcan más y con mayor calidad, así como productos totalmente nuevos.

La Productividad Laboral y el Trabajo Remoto el trabajo remoto no es solo una forma diferente de trabajar, sino una forma de vida completamente diferente, mucha gente todavía cree que trabajar desde casa es una distracción y agotamiento. La gente piensa que es mucho más fácil hacer las cosas cuando estamos constantemente respirando en el cuello de los demás. Es más fácil hacer preguntas y realizar un seguimiento de lo que sucede en el trabajo en general. Según los últimos estudios, en realidad no lo es.

La Universidad de Stanford explica que el trabajo remoto acrecienta la productividad y la satisfacción de los colaboradores porque evitan desplazarse a la oficina, se preocupan por llegar tarde y eliminan las distracciones de la oficina, así mismo en otro estudio se encontró que el trabajo remoto un día a la semana aumentó la producción en un 13%. Según otra investigación, los empleados remotos trabajan 1,4 días más al mes que sus compañeros de oficina, lo que se traduce en más de tres semanas adicionales de trabajo al año. Al parecer, hay beneficios cuando trabajamos desde casa, en primer lugar, podemos trabajar con los mejores de los mejores, sin estar limitados por ubicaciones. Podemos contratar a cualquier persona desde cualquier lugar y no hará ninguna diferencia. Además, también podemos reducir los costes de alquiler de oficinas, calefacción, electricidad, etc.

Entonces, si los beneficios están aquí y tenemos todos estos estudios que nos muestran que podemos hacerlo, ¿por qué somos tan reacios a ir a distancia? Trabajar con personas de todo el mundo tiene sus altibajos, especialmente cuando se trata de diferencias culturales y, lo más importante, la comunicación. Zogby Analytics realizó un estudio que mostró que los mayores obstáculos al trabajar desde casa, eran la falta de información y la puntualidad de la información. Por lo tanto, puede ser realmente difícil comunicarse con empleados en diferentes zonas horarias y sin el lenguaje corporal necesario para establecer el tono correcto de la conversación.

En el mundo actual, podemos confiar en la tecnología, esa es la única y mejor manera de permanecer conectado, utilizando las herramientas

adecuadas. Y no solo eso, sino que se centra en una sola aplicación, tener demasiadas herramientas de comunicación puede confundir al equipo y hacer que pase demasiado tiempo preguntándose dónde compartir archivos y dónde encontrar la información en la que se está trabajando.

Consecuencias de la Baja Productividad Laboral Menor Rentabilidad una tasa de trabajo (o productividad) más baja da como resultado un desempeño deficiente de los empleados que, en última instancia, afecta la calidad de los entregables. Cuando los usuarios finales no están satisfechos con el producto, la rentabilidad bajará.

Además, el tiempo y el costo invertidos en los recursos que no están funcionando de la mejor manera también reducen los márgenes de ganancia. Esto se debe a que los costos de producción superan o casi se acercan a los costos de facturación. La productividad es, por tanto, un factor decisivo importante en los márgenes de beneficio de la organización.

Desvinculación del Personal y Disminución de la Moral del Equipo cuando la productividad desciende, influye en la moral y el compromiso del equipo. Los gerentes comenzarán a notar una disminución en las iniciativas tomadas por sus empleados. Además, los empleados estarán menos interesados en resolver los problemas del proyecto. Con la falta de compromiso de los empleados, se reduce el espíritu de equipo. Cuando el trabajo no avanza bien, o cuando los miembros del equipo no se sienten valorados, afectará su desempeño. Esto eventualmente puede conducir a su separación de la organización.

Utilización Subóptima de la Fuerza de Trabajo incluso si los empleados están 100% utilizados, no implica que sean productivos. Existe la posibilidad de que estén dedicando su tiempo a tareas administrativas mundanas o actividades no facturables. Esto reducirá aún más su productividad, el personal también estará en riesgo de ser sobreutilizados en tareas facturables de alta prioridad. La sobreutilización es otra causa importante de reducción de la tasa de trabajo. Por lo tanto, la baja productividad de un empleado provoca un efecto dominó en todo el equipo que conduce a un rendimiento deficiente en general.

Falta de Motivación y Creatividad la innovación es la clave para lograr una ventaja competitiva en la industria empresarial. Si sus empleados no están trabajando de la mejor manera debido a la baja productividad, no estarán



motivados para proponer ideas creativas. Más aún, no podrán aportar soluciones a los problemas existentes. La falta de motivación obstaculizará la calidad de los proyectos o, lo que es peor, los paralizará por completo.

Demoras en los Plazos del Trabajo encomendados la baja productividad provoca un efecto dominó de ineficiencia en la organización. Comenzando con un espíritu de equipo reducido a un equipo de empleados desmotivados, eventualmente, conduce a retrasos en el cumplimiento de los plazos, la productividad significa esencialmente hacer más en menos tiempo, en situaciones en las que está disminuyendo, los plazos del proyecto se perderán, lo que no satisfará a los clientes.

Cuando su empresa no entrega un proyecto a tiempo, sus clientes buscarán alternativas para nuevos trabajos, los competidores se aprovecharán de la situación, lo que le costará la pérdida de un cliente existente. Toxicidad en el Lugar de Trabajo y Alta Rotación del Personal una influencia externa es imperativa cuando los empleados son improductivos. Sin embargo, si sus gerentes también están reaccionando desfavorablemente, hará que el ambiente de trabajo sea tóxico. Un estudio de revela que casi una quinta parte de los empleados han dejado sus trabajos en los últimos 5 años, la razón de eso fue una cultura laboral tóxica, explica claramente cómo se correlacionan la toxicidad en el lugar de trabajo y la rotación de empleados, sus empleados actuales dejarán la organización. Además, cuando se corre la voz sobre su cultura laboral tóxica, está ahuyentando el potencial.

Como Mejorar la Productividad Laboral: a. No pierda el tiempo en reuniones innecesarias pues un estudio realizado por Atlassian revela que la fuerza laboral dedica 31 horas a reuniones improductivas cada mes. Es decir, en promedio, pasa una hora al día asistiendo a reuniones infructuosas. Esto no solo les hace perder el tiempo, sino que también rompe su impulso, provocando distracciones. Por lo tanto, los gerentes deben asegurarse de establecer una agenda antes de programar cualquier reunión. Solo si hay una necesidad urgente, deberían bloquear los calendarios de todos. También pueden cambiar a modos de comunicación asíncronos para ahorrar tiempo. Esto mantendrá a los empleados enfocados en el trabajo en cuestión y les ayudará a ser productivos; b. Brindar Oportunidades de Desarrollo Profesional del Personal, las organizaciones se han

centrado en los empleados, después de todo, su fuerza laboral es el activo que impulsa su rentabilidad y éxito; c. Los empleados deben sentirse valorados para prosperar y hacer contribuciones valiosas a la empresa.

Por lo tanto, los gerentes deben ser conscientes de las fortalezas y debilidades de todos y brindarles oportunidades de desarrollo profesional en consecuencia, según el conjunto de habilidades, las organizaciones deben formar un plan de desarrollo individual (PDI) para cada empleado y fomentar su crecimiento profesional.

Es difícil realizar un seguimiento de la experiencia de todos y actualizar sus habilidades de forma regular. Los paneles de control centrados en recursos dentro de una herramienta de gestión de recursos permiten a los empleados completar sus habilidades, competencias y certificaciones en tiempo real, los gerentes pueden hacer uso de estos paneles para acceder a cada perfil desde una plataforma unificada: 1. Fomentar una Cultura Innovadora de Alto Rendimiento los estudios sugieren que el 88% del personal cree una cultura empresarial sólida es clave para el éxito empresarial. Los responsables de tomar decisiones deben fomentar una cultura innovadora y motivar a los empleados a expresar sus ideas. Cuando los empleados son escuchados y valorados en su lugar de trabajo, es probable que tengan un buen desempeño y se mantengan más productivos. Junto con la innovación, la cultura impulsada por el desempeño lo ayuda a garantizar que todos trabajen al máximo de sus capacidades. Su contribución le ayudará a alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

Una cultura que lo impulse a desempeñarse bien y reconozca su talento es la receta para formar un equipo altamente productivo. Utilice una Tabla de Puntuación de Productividad; Transmitir los objetivos de la empresa y permitir que los empleados trabajen para lograrlos es la mitad de la batalla. El siguiente paso es mantener un registro de la productividad y el rendimiento de todos. Invertir en una herramienta que permita a los empleados completar sus hojas de tiempo con sus proyectos es una salida fácil. Los gerentes tendrán una idea de cuánto tiempo están gastando los empleados en proyectos facturables y tareas propias de su función. Si este último supera las horas facturables, los gerentes pueden tomar acciones correctivas, si los empleados se toman un tiempo excesivo para una tarea simple o de corta duración, se puede organizar una sesión

individual, se puede realizar una revisión y comprender la causa raíz.

Para recompensar a los empleados o reconocerlos por su arduo trabajo de forma regular los mantendrá motivados hacia los objetivos de la empresa. Evite Asignación de Recursos Insuficientes o excesivamente Calificados Asegurar una distribución uniforme de la carga de trabajo es de suma importancia para evitar el agotamiento de los empleados, el personal que terminan en el banco y las discrepancias. Cuando cada empleado se utiliza de manera óptima en función de su capacidad y conjunto de habilidades, no se sienten estresados. Esto mantendrá sus niveles de productividad siempre altos. Además, garantizar un grupo de talentos adecuado evitará que una gran cantidad de conjuntos de habilidades no coincidan salvando sus resultados finales. Por lo tanto, los gerentes deben planificar los proyectos con anticipación y tomar medidas de contratación con mucha anticipación para mantener la calidad de las habilidades. Utilizar las habilidades de sus empleados a su máximo potencial aumentará la productividad y la tasa de retención de los empleados.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

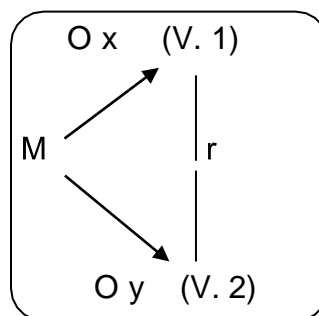
Es una investigación aplicada, por cuanto el objetivo es hallar estrategias que se logren emplear para abordar un problema de investigación. La investigación aplicada se basa en la teoría para generar conocimiento científico práctico, y su uso es muy común en campos de las ciencias sociales. Las teorías a desarrollar son las referidas a la Gestión del Talento Humano y la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.

Diseño del Estudio según Kerlinger, el diseño ayuda al investigador a lograr respuestas a las interrogantes de la investigación y también lo ayuda a controlar la variación experimental, ajena y de error del problema de investigación particular en estudio.

Es una Investigación no experimental, también conocido como estudio observacional, se centra en el análisis de un fenómeno en su contexto natural. Como tal, el investigador no interviene directamente, sino que limita su implicación a medir las variables requeridas para el estudio. Debido a su naturaleza observacional, se utiliza a menudo en investigaciones descriptivas.

Es una investigación descriptiva por cuanto describirá los fenómenos tal como existen. Dichos estudios implican la recopilación y exposición sistemáticas de datos para dar una imagen clara de un entorno particular. Estos estudios intentan obtener una situación completa y precisa. La investigación descriptiva, como su nombre indica, se utiliza para la descripción o para describir un fenómeno o una idea. (Stangor, 2017)

La investigación tiene un enfoque cuantitativo describe, infiere y soluciona dificultades empleando números. Haciéndose hincapié en la compilación de datos numéricos, el resumen de esos datos y la extracción de inferencias a partir de los datos (Herbst, F. y Coldwell, D. pág. 15 2017)



Denotación:

M = Muestra de Investigación

Ox = Variable 1: (Gestión del Talento Humano)

Oy = Variable 2: (Productividad)

r = Relación entre variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### Definición Conceptual

##### Variable 1: Gestión del Talento Humano

Corresponde a asegurar, mantener y utilizar una fuerza de trabajo eficaz, que las organizaciones requieren tanto en todo momento, lo cual le permitirá la supervivencia en el mercado. Para que la organización logre sus objetivos, los gerentes deben realizar una serie de funciones básicas que representan lo que a menudo se denomina proceso de gestión. Es preciso señalar que, en la literatura de gestión existente, las funciones de gestión del talento humano se han clasificado de forma diversa por diferentes investigadores a pesar de que todos tienen el mismo propósito de poner a disposición recursos humanos eficaces. Las funciones básicas a las que se hace referencia arriba están la planificación, organización, dotación de personal, liderazgo y control de recursos humanos.

#### Definición Operacional

##### Variable 1: Gestión del Talento Humano

La Gestión del Talento Humano se medirá mediante la Reclutamiento y Selección del Personal, Capacitación y Desempeño del Personal y

Desarrollo y Recompensas del Personal; con el uso de un cuestionario estructurado con 5 opciones de respuesta tipo Likert.

1= Nunca

2= Casi Nunca

3= A Veces

4= Casi Siempre

5= Siempre

### **Definición Conceptual**

#### **Variable 2: Productividad**

Es definida como el rendimiento en la que logran una mayor producción de servicios o bienes en relación a lo que podrían producir de otra manera durante un número determinado de horas de trabajo. El crecimiento de la producción constituye un componente monetario importante cuyo mayor potencial es conducir a mejores niveles de subsistencia a los partícipes, lo que genera en la mayoría de los casos mayores consumos de servicios y bienes. El crecimiento de la producción en el trabajo, permite obtener mucho más servicios y bienes por la igual cantidad de trabajo.

Lo definimos también como el volumen de producción producida con ciertas combinaciones de insumos, recursos (por ejemplo, capital, trabajo, etc.). Si bien puede haber muchos recursos de insumos posibles, la mano de obra y capital han sido los dos recursos de insumos primarios considerados en la mayoría de las investigaciones de productividad.

### **Definición Operacional**

#### **Variable 2: Productividad**

La Productividad se medirá mediante la Eficiencia, la Eficacia y la Efectividad; con el uso de un cuestionario estructurado con 5 opciones de respuesta tipo Likert.

1= Nunca

2= Casi Nunca

3= A Veces

4= Casi Siempre

5= Siempre

### 3.3. Población, Muestra y Muestreo

#### Población

La población de estudio es un subconjunto de la población objetivo de la que se selecciona realmente la muestra.

La población para el presente trabajo de investigación estuvo conformada por los colaboradores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, con un total de 248 personas.

#### Criterios de Inclusión:

- ✓ Trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
- ✓ El trabajador a participar en la aplicación del instrumento debe estar laborando en su institución.
- ✓ El trabajador deberá disponer de aproximadamente 10 minutos para participar en la aplicación de los instrumentos de la investigación.

#### Criterio de Exclusión:

- ✓ Personas que no sean colaboradores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
- ✓ El trabajador que no se encuentre en su institución no podrá participar en la aplicación del instrumento de investigación.
- ✓ El trabajador que no pueda disponer de aproximadamente 10 minutos no podrá participar en la aplicación de los instrumentos de la investigación.

#### Muestra

Para establecer la muestra consideramos las variables de estudio y aplicamos la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Dónde:

$n^\circ$  = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza con una probabilidad del 95%.

P = Proporción de influencia de la Gestión del Talento Humano y la Productividad.

q = Proporción de no influencia de la Gestión del Talento Humano y la Productividad.

$\varepsilon$  = Error de valoración (5%).

Sus valores correspondientes son:

$$Z^2 = 1,95^2$$

$$N = 248$$

$$n = \frac{(1,95)^2 (248) (0.5) (0.5)}{(0.4)^2 (248-1) + (1,95)^2 (0.5) (0.5)}$$

P = 0,5 con factor de corrección

Q = 0,5  $n = 136$  Colaboradores

$$\varepsilon^2 = (0,04)^2$$

## Muestreo

Estamos considerando el muestreo probabilístico aleatorio, por cuanto todos los sujetos tendrán la misma probabilidad de ser elegidos para que participen en la investigación.

## Unidad de Análisis

Se denomina así porque el tipo de unidad se determina en función del análisis de datos real que realiza en su proyecto o estudio, en nuestro caso fueron los trabajadores del Hospital Santa Rosa de la Ciudad de Puerto Maldonado.



### 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### Técnicas de Recolección de Datos

En principio se realiza un estudio bibliográfico, cuya práctica incluye la selección y revisión de la bibliografía, el registro de los temas de interés de nuestro estudio, que nos permitió conocer los aportes científicos que se han efectuado sobre asuntos específicos. Su enfoque es cuantitativo y tiene como objetivo detallar la actuación y desarrollo de los diversos temas relacionadas a la Gestión del Talento Humano y la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado).

El esquema del estudio se elaboró mediante el protocolo de investigación proporcionado por el docente, el cual nos permitió orientar la selección e interpretación de datos y la posterior presentación de los resultados.

Técnicas	Instrumentos
➤ Encuesta	➤ Cuestionario

#### Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizaron cuestionarios estructurados que garantizo que todos los encuestados (funcionarios y empleados) respondan al mismo conjunto de preguntas. Se prefiriere los cuestionarios debido a la simplicidad en la administración, puntuación de ítems y análisis. Además, se podría utilizar de ser el caso guías de entrevista para entrevistar a los funcionarios de la institución a fin de complementar los hallazgos, por cuanto ellos podrían ser considerados necesarios, ya que ayudan a obtener información clara y detallada que puede omitirse fácilmente en los cuestionarios:

- El Cuestionario para la Variable 1: Gestión del Talento Humano y sus Dimensiones, que consta de 17 preguntas, con la escala tipo Likert con el propósito de conseguir diversas opiniones, particularidades o hechos concretos, con 5 alternativas para responder: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre.

- El Cuestionario para la Variable 2: Productividad y sus Dimensiones, preparada con 16 interrogantes, con la escala tipo Likert, con el propósito de conseguir diversas opiniones, particularidades o hechos concretos, con 5 alternativas para responder: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre.

### **3.5. Procedimientos**

En un primer momento se realizaron diversas observaciones para determinar los temas a investigar y poder describir la problemática, seguidamente se hizo una investigación documental de los estudios que se habían realizado sobre los temas que habíamos elegido, para poder desarrollar nuestros antecedentes y nuestro marco teórico y metodológico, posteriormente elaboramos nuestros instrumentos que emplearemos en la investigación, los cuales fueron aplicados en una muestra piloto y fueron validados por el juicio de cuatro expertos en investigaciones sociales, seguidamente se cursó un documento a los directivos del hospital Santa Rosa para que nos autorice la aplicación de los instrumentos validados y así pudimos realizar el trabajo de campo, después del cual procesamos la información en el programa estadístico SPSS 22 y obtuvimos los resultados que fueron analizados e interpretados.

### **3.6. Métodos de Análisis de Datos**

La información obtenida se analizó cuantitativamente empleando estadísticas descriptivas como frecuencias, recuentos proporcionados por SPSS. Los datos se procesaron editando, codificando, ingresando y luego fueron presentados en tablas completas que mostraron las respuestas de cada categoría de las variables. La gestión del talento se correlacionó con la productividad utilizando el Coeficiente de correlación lineal de Pearson. Se seleccionó el de Pearson porque el estudio implica determinar correlaciones o describir la asociación entre dos o más variables.

Los datos se presentan cualitativamente y cuantitativamente estadísticas como tablas, frecuencias, porcentajes, gráficos circulares, gráficos y

medidas de tendencia central (media y moda), que se utilizaron para determinar la proporción de encuestados que eligen las distintas respuestas. Se realizó la prueba piloto tomadas a 15 trabajadores, realizándose el análisis de la fiabilidad de los instrumentos (cuestionarios) a través del Software Estadístico SPSS 22, obteniéndose valores razonables que han demostrado mediante el Alfa de Cronbach, los cuales confirman la consistencia de medidas y análisis factorial para ratificar la validez de constructo, de ambos instrumentos que se han utilizado en la prueba piloto cual nos permitió aplicar en el presente trabajo de investigación, utilizamos la escala de liker, que considera 4 posibilidades de respuestas: Nunca, Algunas Veces, Casi Siempre y Siempre.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se envió una carta solicitando la autorización que nos permitió ejecutar el estudio y emplear los instrumentos al Director de la institución indicando que los datos que fueron recolectados solo serán utilizados únicamente con fines de investigación se mantuvo la confidencialidad, respetando las normas éticas, reservando la identidad de los participantes, por cuanto la finalidad de la investigación tiene solamente fines académicos.

#### **Validación y Confiabilidad de los Instrumentos**

La validez y la confiabilidad constituyen conceptos que se emplean para valorar la eficacia de la investigación. Indican qué tan bien un método, técnica o prueba mide algo. La confiabilidad se trata de la consistencia de una medida y la validez se trata de la precisión de una medida.

#### **Validez de los Instrumentos**

Cuando una prueba o medición es "validada", simplemente significa que el investigador ha llegado a la opinión de que el instrumento mide lo que fue diseñado para medir. En otras palabras, la validez no es más que la opinión de un experto.

La validez es más difícil de evaluar que la confiabilidad, pero es aún más importante, pero puede estimarse comparando los resultados con otros

datos o teorías relevantes. Para obtener resultados útiles, los métodos que utilice para recopilar sus datos deben ser válidos: la investigación debe medir lo que pretende medir. Esto asegura que su discusión de los datos y las conclusiones que extraiga también sean válidas.

### **Opinión de expertos**

Se recurrió a cuatros especialistas para que den su opinión sobre los instrumentos, quienes a su vez realizaron la validación, al reunir todos los requisitos de acuerdo a los objetivos establecidos, tanto en las variables como en sus respectivas dimensiones.

Especialistas:

1. Dra. Mirella Rosa Luz Gavidia Canaquiri
2. Dra. Yajhayda Bellido Ascarza
3. Dr. Alfonso Romaní Claros
4. Dr. Alexis León Ramírez

Los expertos nos consintieron certificar que el área de contenido demandada en la investigación sea muestreada apropiadamente, es decir las áreas más significativas o relevantes, cuyos formatos de las validaciones de los instrumentos presentamos en la parte final del proyecto de tesis, específicamente en los anexos; habiendo adicionalmente aplicado anticipadamente una prueba piloto a 15 personas con la aplicación del instrumento se procesó los datos mediante el Software Estadístico SPSS 22, demostrando su confianza, mediante el Alfa de Cronbach.

### **Confiabilidad del Instrumento**

Una prueba se considera confiable cuando puede ser utilizada por diferentes investigadores en condiciones estables, con resultados consistentes y los resultados no variar. La confiabilidad refleja la coherencia y la replicabilidad a lo largo del tiempo. Además, la confiabilidad se considera el grado en que una prueba está libre de errores de medición, dado que cuantos más errores de medición ocurren, menos confiable es la prueba.

## Criterios de Interpretación del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Gliem JA, Gliem RR.

### Tabla 1

*Confiabilidad de la Variable Gestión del Talento Humano mediante Alfa de Cronbach.*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
0,838	0,899	21

Fuente: Software SPSS

La estadística del alfa de Cronbach obtenida es 0,838 dicho valor nos demuestra que la fiabilidad o confiabilidad del instrumento en mención es buena, para realizar la investigación, por lo que podemos aplicar en el trabajo de campo dicho instrumento, el cual corresponde a la variable Gestión del Talento Humano.

### Tabla 2

*Confiabilidad de la Variable Productividad mediante Alfa de Cronbach*

#### Estadísticas de fiabilidad

---

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
0,860	0,944	20

---

Fuente: Software SPSS

El alfa de Cronbach es 0,860 lo que nos demuestra que la fiabilidad o confiabilidad del instrumento en mención es buena, para realizar la investigación, por consiguiente, podemos aplicar en el trabajo de campo dicho instrumento, el cual corresponde a la variable Productividad.

Tabla 3

*Resumen de procesamiento de casos*

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTIÓN_DEL_TALENTO_HUMANO	136	100,0%	0	0,0%	136	100,0%
PRODUCTIVIDAD	136	100,0%	0	0,0%	136	100,0%

Fuente: SPSS Statistics 22

Los datos obtenidos han sido procesados en el Software Estadístico SPSS 22, siendo la totalidad (136 sujetos) que fueron seleccionados y que participaron en la investigación, no habiéndose descartado a ninguno de ellos para realizar la evaluación de las variables Gestión del Talento Humano y Productividad, lo que nos permitió obtener los resultados esperados, lo cual nos permitirá realizar la presente investigación.

#### IV. RESULTADOS

Aplicamos los cuestionarios en la muestra proporcionada y sus resultados exponemos a continuación, distribuyéndose la frecuencia y proporciones que mostramos en las tablas, las que apreciamos en un valor absoluto, así como la proporción en porcentajes de la variable y sus dimensiones.

##### **Análisis descriptivo de la variable: Gestión del Talento Humano**

Tabla 4

*Distribución de variable Gestión del Talento Humano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	2	1.5%	1.5%
CASI NUNCA	3	2.2%	3.7%
A VECES	30	22.1%	25.7%
CASI SIEMPRE	68	50.0%	75.7%
SIEMPRE	33	24.3%	100.0%
Total	136	100.0%	

Fuente: Cuestionarios

Respecto a la primera variable Gestión del Talento Humano desde el enfoque de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el 50% de los trabajadores participantes revelan casi siempre se da una buena Gestión del Talento Humano, un 22.10% a veces se da una buena Gestión del Talento Humano y un 24.30% siempre se da una buena Gestión del Talento Humano.

##### **Análisis de la dimensión: Reclutamiento y Selección del Personal**

Tabla 5

*Distribución de dimensión: Reclutamiento y Selección del Personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0.0%
CASI NUNCA	4	2.9%	2.9%
A VECES	25	18.4%	21.3%



CASI SIEMPRE	76	55.9%	77.2%
SIEMPRE	31	22.8%	100.0%
Total	136	100.0%	

Fuente: Cuestionarios

La tabla 5, respecto a la dimensión Reclutamiento y Selección del Personal desde el enfoque de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el 55.90% de los trabajadores participantes manifiestan casi siempre se da un buen Reclutamiento y Selección del Personal, un 18.40% a veces se da un buen Reclutamiento y Selección del Personal y un 22.80% siempre se da un buen Reclutamiento y Selección del Personal.

### **Análisis de la dimensión: Capacitación y Desempeño del Personal**

Tabla 6

Distribución de Dimensión: Capacitación y Desempeño del Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0.0%
CASI NUNCA	3	2.2%	2.2%
A VECES	26	19.1%	21.3%
CASI SIEMPRE	75	55.1%	76.5%
SIEMPRE	32	23.5%	100.0%
Total	136	100.0%	

En la dimensión Capacitación y Desempeño del Personal según el enfoque de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el 2.20% de los trabajadores participantes manifestaron casi nunca se da una buena Capacitación y Desempeño del Personal, el 19.10% a veces se da una buena Capacitación y Desempeño del Personal, el 55.10% casi siempre se da una buena Capacitación y Desempeño del Personal, finalmente un 23.50% siempre se da una buena Capacitación y Desempeño del Personal.

## **Análisis de la dimensión: Desarrollo y Recompensas del Personal**

Tabla 7

*Distribución de dimensión: Desarrollo y Recompensas del Personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0.0%
CASI NUNCA	5	3.7%	3.7%
A VECES	36	26.5%	30.1%
CASI SIEMPRE	67	49.3%	79.4%
SIEMPRE	28	20.6%	100.0%
Total	136	100.0%	

La tabla 7, respecto a la dimensión Desarrollo y Recompensas del Personal según el enfoque de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el 49.30% de los trabajadores participantes suponen casi siempre se da un buen Desarrollo y Recompensas del Personal, un 26.50% a veces se da un buen Desarrollo y Recompensas del Personal y finalmente un 20.60% manifestaron que siempre se da un buen Desarrollo y Recompensas del Personal.

## **Análisis de la variable: Productividad**

Tabla 8

*Distribución de variable Productividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0.0%
CASI NUNCA	4	2.9%	2.9%
A VECES	34	25.0%	27.9%
CASI SIEMPRE	69	50.7%	78.7%
SIEMPRE	29	21.3%	100.0%
Total	136	100.0%	

Fuente: Cuestionarios

La tabla 8, respecto a la variable Productividad según el enfoque de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el 25% de los trabajadores encuestados consideran a veces es buena la Productividad, el 50.70% de los trabajadores participantes suponen que casi siempre es buena la Productividad y el 21.30% consideran siempre es buena la Productividad.

### **Análisis de la dimensión: Eficiencia**

Tabla 9

*Distribución de dimensión: Eficiencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0.0%
CASI NUNCA	2	1.5%	1.5%
A VECES	32	23.5%	25.0%
CASI SIEMPRE	72	52.9%	77.9%
SIEMPRE	30	22.1%	100.0%
Total	136	100.0%	

Fuente: Elaboración propia (cuestionarios)

La tabla 9, en relación a la dimensión Eficiencia según el enfoque de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el 23.50% de los trabajadores encuestados consideran a veces se da una buena Eficiencia, un 52.90% de los trabajadores participantes suponen casi siempre se da una buena Eficiencia, un 22.10% manifestaron siempre se da una buena Eficiencia y también un 1.50% indicaron casi nunca se da una buena Eficiencia.

### **Análisis de la dimensión: Eficacia**

Tabla 10

*Distribución de dimensión: Eficacia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0.0%

CASI NUNCA	1	0.7%	0.7%
A VECES	37	27.2%	27.9%
CASI SIEMPRE	69	50.7%	78.7%
SIEMPRE	29	21.3%	100.0%
Total	136	100.0%	

La Tabla 10, en relación a la dimensión Eficacia el enfoque de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el 27.20% de los trabajadores participantes suponen a veces se da una buena Eficacia, un 50.70% casi siempre se da una buena Eficacia y el 21.30% siempre se da una buena Eficacia.

### **Análisis de la dimensión: Efectividad**

Tabla 11

*Distribución de dimensión: Efectividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0.0%
CASI NUNCA	0	0.0%	0.0%
A VECES	34	25.0%	25.0%
CASI SIEMPRE	71	52.2%	77.2%
SIEMPRE	31	22.8%	100.0%
Total	136	100.0%	

La tabla 11, en relación a la dimensión Efectividad según el enfoque de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el 25% de los trabajadores participantes suponen a veces hay una buena Efectividad, un 52.20% manifiestan que casi siempre hay una buena Efectividad y el 22.80% siempre hay una buena Efectividad; por lo que, concluimos que en su mayoría los trabajadores poseen una apreciación buena a muy buena de la Efectividad en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Tabla 12

*Estadísticos Descriptivos para la Variable Gestión del Talento Humano y sus Dimensiones*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	136	53,00	94,00	78,5147	7,70184
RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL	136	23,00	43,00	35,1838	4,27604
CAPACITACION Y DESEMPEÑO DE PERSONAL	136	9,00	27,00	19,7132	3,73355
DESARROLLO Y RECOMPENSAS DEL PERSONAL	136	15,00	28,00	23,6176	2,45571
N válido (por lista)	136				

La tabla 12, percibimos que la Gestión del Talento Humano, se encuentra en un nivel Bueno al obtener una media de 78,51 considerando los 105 puntos estimado en un momento perfecto, representando un 74.77%, indicándonos que los trabajadores perciben un buen Reclutamiento y Selección del Personal, Capacitación y Desempeño del Personal, Desarrollo y Recompensas del Personal, la desviación estándar es 7.70, el cual constituye una muestra convenientemente equilibrada. El Reclutamiento y Selección del Personal, posee la mediana de 35.18 de nivel con relación al total de 45 puntos, desviación estándar 4.27, en la Capacitación y Desempeño del Personal, posee la mediana de 19.71 de nivel con relación al total de 30 puntos, desviación estándar 3.73, en el Desarrollo y Recompensas del Personal, posee la mediana de 23.61 de nivel

con relación al total de 30 puntos, desviación estándar 2.45, indicándonos que habitualmente se da una buena Gestión del Talento Humano en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Tabla 13

*Estadísticos Descriptivos para la Variable Productividad con sus Dimensiones*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
PRODUCTIVIDAD	13	51,00	89,00	73,94	7,46425
AD	6			12	
EFICIENCIA	13	16,00	33,00	26,80	3,51192
	6			88	
EFICACIA	13	11,00	28,00	20,64	3,65864
	6			71	
EFFECTIVIDAD	13	21,00	32,00	26,48	2,40366
	6			53	
N válido (por lista)	13				
	6				

En la tabla, percibimos en la variable Productividad el nivel es Regular considerando que lo encontramos con la media de 73.94 en relación a los 100 puntos estimado en un momento perfecto, representando el 73.94%, Indicándonos que los responsables realizan en forma apropiada la Eficiencia, Eficacia, Efectividad, la desviación estándar es 7.46 representando en forma adecuadamente heterogénea. En Eficiencia, se observa la mediana 26.80 puntos de nivel con relación al total de 35 puntos, la desviación estándar 3.51; en la Eficacia, ostenta la mediana de 20.64 puntos de nivel con relación al total de 30 puntos, desviación estándar 3.65; en la Efectividad, tiene la mediana de 26.48 puntos de nivel con relación al total de 35 puntos, desviación estándar 2.40, Indicándonos que en forma habitual se da una buena Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.



Tabla 14

*Matriz de Correlaciones*

		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL	CAPACITACION Y DESEMPEÑO DE PERSONAL	DESARROLLO Y RECOMPENSAS DEL PERSONAL	PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Correlación de Pearson	1	0,881 **	0,741 **	0,476 **	0,996 **	0,839 **	0,786 **	0,670 **
	Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL	Correlación de Pearson	0,881 **	1	0,473 **	0,301 **	0,894 **	0,957 **	0,625 **	0,426 **
	Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
CAPACITACION Y DESEMPEÑO DE PERSONAL	Correlación de Pearson	0,741 **	0,473 **	1	0,020	0,755 **	0,426 **	0,933 **	0,303 **
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,816	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
DESARROLLO Y RECOMPENSAS DEL PERSONAL	Correlación de Pearson	0,476 **	0,301 **	0,020	1	0,417 **	0,316 **	0,042	0,899 **
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,816		0,000	0,000	0,625	0,000
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	0,996 **	0,894 **	0,755 **	0,417 **	1	0,852 **	0,804 **	0,637 **
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
EFICIENCIA	Correlación de Pearson	0,839 **	0,957 **	0,426 **	0,316 **	0,852 **	1	0,503 **	0,420 **
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
EFICACIA	Correlación de Pearson	0,786 **	0,625 **	0,933 **	0,042	0,804 **	0,503 **	1	0,239 **
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,625	0,000	0,000		0,005
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
EFFECTIVIDAD	Correlación de Pearson	0,670 **	0,426 **	0,303 **	0,899 **	0,637 **	0,420 **	0,239 **	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	
	N	136	136	136	136	136	136	136	136

## 4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. Prueba Estadística para demostrar la Hipótesis General

La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.

Tabla 15

*Correlación entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Variable Productividad*

		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		PRODUCTIVIDAD
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Correlación de Pearson	1	0,996**	
	Sig. (bilateral)		0,000	
	N	136	136	
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	0,996**	1	
	Sig. (bilateral)	0,000		
	N	136	136	

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

Percibimos en la Tabla 15, conseguimos certificar la existencia de una influencia significativa de la variable Gestión del Talento Humano y la variable Productividad, considerando que el Coeficiente de Correlación de Pearson es 0,996 indicándonos una influencia o relación positiva importante.

Tabla 16

*Resumen del modelo entre las dos variables*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,996 <sup>a</sup>	0,991	0,991	0,70892

a. Predictores: (Constante),

b. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Observamos que el valor del coeficiente de determinación ,991, indicándonos la incidencia del 99.10% en la primera variable Gestión del Talento Humano con la segunda variable Productividad, es decir que el 99.10% de las variaciones que se observan en la segunda variable Productividad son a consecuencia de las variaciones de la primera variable Gestión del Talento Humano, quedando sin explicación el 0.90% (100-99.10).

Tabla 17

*Anova entre las dos variables*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7454,185	1	7454,185	14832,116	0,000 b
	Residuo	67,344	134	0,503		
	Total	7521,529	135			

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

b. Predictores: (Constante), GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El valor  $p = 0,000$  muestra que las probabilidades asociadas al estadístico es 0,000, valor menor a  $\alpha = 0,05$ . Motivándonos a aceptar la hipótesis alterna, el estándar de regresión lineal de ambas variables Gestión del Talento Humano y Productividad, es adecuado.

#### 4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

##### 4.2.2.1. Hipótesis Especifica 1

**HE1** “La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficiencia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.

Tabla 18

*Correlación entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión*

## Eficiencia

		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	EFICIENCIA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Correlación de Pearson	1	0,839**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	136	136
EFICIENCIA	Correlación de Pearson	0,839**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	136	136

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

Podemos observar que el Coeficiente de Correlación de Pearson entre Gestión del Talento Humano y Eficiencia es 0,839 y el nivel de significancia es 0,000, aceptamos la hipótesis alterna, por cuanto nos muestra que influye significativamente la Variable Gestión del Talento Humano en la Dimensión Eficiencia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Pto Maldonado.

Tabla 19

*Resumen del Modelo entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficiencia*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,839 <sup>a</sup>	0,703	0,701	1,91989

a. Predictores: (Constante), GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El valor del coeficiente de determinación alcanzado es 0,703, que indica una influencia o relación del 70.30% de la Variable Gestión del Talento Humano con la Dimensión Eficiencia, es decir el 70.30% de las diferenciaciones de la Dimensión Eficiencia es expuesto por las variaciones de la Variable Gestión del Talento Humano, quedando sin explicación el 29.70% (100-70.30).

Tabla 20

*Anova entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficiencia*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1171,106	1	1171,106	317,718	0,000 <sup>b</sup>
	Residuo	493,923	134	3,686		
	Total	1665,029	135			

a. Variable dependiente: EFICIENCIA

b. Predictores: (Constante), GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El valor  $p = 0,000$  muestra que las probabilidades asociadas al estadístico son inferiores a  $\alpha = 0,05$ . Aceptándose la hipótesis alterna, el estándar de regresión lineal de la Variable Gestión del Talento Humano con la Dimensión Eficiencia, es adecuada.

#### 4.2.2.2. Hipótesis Específica 2

**HE2** La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Efectividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.

Tabla 21

*Correlaciones entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Efectividad*

		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	EFICACIA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Correlación de Pearson	1	0,786**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	136	136
EFICACIA	Correlación de Pearson	0,786**	1

	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	136	136

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

Encontramos una relación o influencia significativa entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Efectividad, considerando el Coeficiente de Correlación de Pearson que es 0.786, la correspondencia es positivamente importante.

Tabla N° 22

*Resumen del Modelo entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Efectividad*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,786 <sup>a</sup>	0,618	0,615	2,27064

a. Predictores: (Constante), GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El coeficiente de determinación es 0,618, que indica una influencia o relación del 65.90% de la Variable Gestión del Talento Humano con la Dimensión Efectividad, es decir el 61.80% de las variaciones en la Dimensión Efectividad, serán explicadas por las variaciones de la Variable Gestión del Talento Humano, permaneciendo sin explicación el 38.20% (100-61.80).

Tabla 23

*Anova entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Efectividad*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1116,181	1	1116,181	216,490	0,000

				b
Residuo	690,878	134	5,156	
Total	1807,059	135		

a. Variable dependiente: EFICACIA

b. Predictores: (Constante), GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El valor  $p = 0,000$  muestra que las probabilidades asociadas al estadístico son inferiores a  $\alpha = 0,05$ . Aceptándose la hipótesis alterna, el estándar de regresión lineal de la Variable Gestión del Talento Humano con la Dimensión Efectividad, es importante.

#### 4.2.2.3. Hipótesis Específica 3

**HE3** La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficacia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.

Tabla 24

*Correlaciones entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficacia*

		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	EFECTIVIDA D
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Correlación de Pearson	1	0,670**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	136	136
EFECTIVIDAD	Correlación de Pearson	0,670**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	136	136

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Encontramos una relación o influencia significativa entre la Variable Gestión del

Talento Humano y la Dimensión Eficacia, considerando el Coeficiente de Correlación de Pearson que es 0.670, la correspondencia es positivamente moderada.

Tabla N° 25

*Resumen del Modelo entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficacia*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,670	,449	,445	1,79140

a. Predictores: (Constante), GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El coeficiente de determinación es 0,579, que indica una incidencia o relación del 57.90% de la dimensión Verificación con la segunda Variable Procesos Presupuestarios, es decir el 57.90% de las variaciones en la segunda variable Procesos Presupuestarios serán explicadas por las variaciones de la dimensión Verificación, permaneciendo sin explicación el 42.10% (100-57.90).

Tabla 26

*Anova entre la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficacia*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	349,948	1	349,948	109,048	0,000 <sup>b</sup>
	Residuo	430,022	13	3,209		



Tot al	779,971	4 13 5
-----------	---------	--------------

---

a. Variable dependiente: EFECTIVIDAD

b. Predictores: (Constante), GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El valor  $p = 0,000$  muestra que las probabilidades asociadas al estadístico son inferiores a  $\alpha = 0,05$ . Aceptándose la hipótesis alterna, el estándar de regresión lineal de la Variable Gestión del Talento Humano con la Dimensión Eficacia, es adecuada.

## V. Discusión

El principal objetivo en esta investigación era determinar cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. En los resultados conseguidos, se valida la hipótesis general: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021, considerando que el coeficiente de correlación de las dos variables es 0,996 indicándonos una correspondencia específica, siendo el nivel de confianza 95%, el coeficiente de determinación R cuadrado 0,991, es decir el 99.10% de las variabilidades observadas en la segunda variable Productividad vienen a ser explicadas por las variaciones de la primera variable Gestión del Talento Humano.

Es así que similares resultados los obtenidos por Moghaddas A. y Abbasi S. (2019) en la investigación “La Relación entre la Gestión del Talento y la Productividad de los Recursos Humanos con el papel de Mediación de la Creatividad Organizacional en ABFA” que llegaron a las conclusiones que, la relación entre la Gestión del Talento y la Productividad, así como la correlación de la Creatividad y la Productividad Organizacional, fue positiva, pero la correspondencia de la Gestión del Talento y la Creatividad de la organización solo fue positiva a nivel de graduados (expertos y gerentes de maestría y doctorado).

Coincidiendo con los resultados alcanzados por Valeriano E. (2017) en la investigación “Influencia de la Gestión de Recursos Humanos en la Productividad Laboral, de la Oficina Regional de Administración del Gobierno Regional de Tacna, Periodo 2015-2016” cuyas conclusiones fueron, la Gestión del Talento Humano es defectuosa, situación que ocasionó un inapropiado clima laboral, lo cual obstaculiza la labor al interior de la entidad. Es baja la productividad laboral del personal, al no haber una eficaz gestión del talento humano en la entidad, circunstancia encontrada quizás a que los colaboradores manifiestan los escasos recursos que disponen para realizar su labor, lo que se traduce en la escasa productividad en el trabajo. Resultados que coinciden con Bendezu M. (2019) en la tesis “Gestión del Talento Humano y su Impacto en la Productividad de una Empresa Financiera del Distrito de San Isidro - Lima, 2018” en la que concluyen que, la selección de personal es primordial, por cuanto el 34.6% consideran que es muy importante seleccionar al personal más idóneo, lo que tiene un impacto en la productividad. Determinaron

que influye la capacitación si se quiere incrementar la productividad en la institución financiera es directa, asimismo consideran el 42% que las competencias permiten ser más productivo.

La motivación, el bienestar y el entorno laboral influyen en la productividad, por otro lado, el 46.2% responden mucho más en sus trabajos si se les motiva y el 50% consideran importante un ambiente sano. Similares resultados los obtenidos por Moreno E. (2018) en la investigación "Gestión del Talento Humano y su Influencia en la Productividad del Personal de la Empresa Agrolmos S.A. 2017", que lograron las siguientes conclusiones, la gestión del talento humano tiene una influencia específica en la productividad del personal de la organización Agrolmos S.A. correlación de spearman 0.798, valor que nos indica que la organización tiene que darle la importancia que se requiere a estos indicadores: ingreso del personal, utilidad del personal y compensaciones del personal. Influye significativamente en el ingreso del personal, lo cual aumentará la productividad del personal de forma efectiva, la significancia es alta al tenerse evidencia estadística que así lo muestra, cuyos resultados demuestran (0,5459 sig. bilateral). Finalmente recordemos que, un empleado eficaz produce a un alto nivel, mientras que un empleado eficiente produce de forma rápida e inteligente. Al combinar eficacia y eficiencia, una empresa produce mejores productos más rápido y con menos recursos.

En la verificación de la hipótesis específica 1: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficiencia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. El coeficiente de correlación de la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficiencia es 0,839 indicándonos una correlación significativa, considerado en un nivel de confianza del 95%, el coeficiente de determinación R cuadrado es 0,703, es decir el 70.30% de las variabilidades observadas en la Dimensión Eficiencia serían explicadas por las variaciones de la Variable Gestión del Talento Humano. Similares resultados alcanzo Aylas K. (2018) en la investigación "Influencia de Gestión del Talento Humano en la Eficiencia Logística en la Municipalidad Distrital de San José de Quero, 2017", cuyas conclusiones fueron que, la gestión del talento humano posee una incidencia significativa en la eficiencia logística, el nivel de la variable eficiencia logística, la gestión del talento humano tiene una influencia significativa en la adquisición de bienes y servicios mediante los procesos de selección, el cual pasaron de poseer el

menor porcentaje (27.8%), a poseer el mayor porcentaje en el grado alto con 72.2%. La gestión del talento humano tiene una influencia reveladora en la adquisición de bienes y servicios no programados, el cual pasaron de poseer un porcentaje menor (61.1%) a tener un mayor porcentaje en el grado medio con 77.8%. Resultados que coinciden con que, la eficiencia es la reducción fundamental en la cantidad de recursos desperdiciados que se utilizan para producir una cantidad determinada de bienes o servicios (producción).

Es decir, la gestión del talento humano busca llegar al estado o la calidad de ser eficiente o capaz de lograr algo con la menor pérdida de tiempo y esfuerzo; competencia en el desempeño, el cual será posible con la realización o capacidad de realizar un trabajo con un gasto mínimo de tiempo y esfuerzo: La línea de montaje aumentó la eficiencia de la institución. Coincidiendo con el concepto de que la eficiencia del trabajo es la capacidad de obtener el máximo rendimiento con la menor cantidad de insumos posible. Significa hacer más con menos. Trabajar de forma más inteligente, no más difícil, y el personal y los directivos de las instituciones deben entender que cuando mejora la eficiencia, puede obtener un mayor rendimiento con la misma cantidad de entrada, o incluso menos.

.

En la hipótesis específica 2: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Efectividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. Se obtuvo en el coeficiente de correlación de Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Efectividad es 0,812 indicándonos una correlación significativa, teniendo un nivel de confianza del 95%, el coeficiente de determinación R cuadrado es 0,659, es decir el 65.90% de las variabilidades observadas en la Dimensión Efectividad serían explicadas por las variaciones de la Variable Gestión del Talento Humano. Coincidiendo con Condori M. (2018) en la investigación "Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2017", llegando a las conclusiones que, la gestión del

talento humano tiene una correlación positiva y específica con el desempeño laboral del personal, en la que el 34.80% muestra que se realiza algunas veces la gestión del talento humano y como consecuencia el desempeño laboral es regular, teniendo una correspondencia ponderada de 0,528\*\* con el desempeño laboral. Asimismo, la efectividad de los empleados es una capacidad de los empleados para producir un efecto específico y deseado con costos minimizados y en estricto cumplimiento de los requisitos iniciales. Es una característica cualitativa que indica la medida en que se abordan los problemas específicos y el grado en que los empleados alcanzan las metas y objetivos preestablecidos. Algo puede ser efectivo, pero no eficiente, el significado estaría en esta oración: "Fue rápido y eficiente, pero no efectivo", trabajó de la mejor manera posible y lo más rápido posible pero no alcanzó la meta / resultado esperado.

Finalmente, no debemos olvidar que, la efectividad triunfa sobre la eficiencia, identificar lo que se debe hacer es lo primero (efectividad) y luego necesitamos encontrar una manera de hacerlo de manera eficiente. Es mejor hacer lo correcto de manera menos eficiente (efectivo pero ineficiente) que hacer lo incorrecto de manera eficiente (ineficaz pero eficiente). La efectividad del empleado significa una situación en la que un trabajador produce un resultado deseado de la mejor manera posible. La producción de mano de obra actúa como un parámetro clave para medir la eficacia de los empleados. Los objetivos de una organización se centran en mejorar la productividad, establecer un entorno de trabajo saludable y mejores ingresos y beneficios. Mientras que la eficiencia se refiere a qué tan bien se hace algo, la efectividad se refiere a qué tan útil es algo. Por ejemplo, un automóvil es una forma de transporte muy eficaz, capaz de trasladar a las personas a través de largas distancias a lugares específicos, pero es posible que un automóvil no transporte a las personas de manera eficiente debido a cómo usa el combustible.

La eficiencia es importante para la rentabilidad. La efectividad es importante para el crecimiento, deberíamos documentar nuestros procesos y sistemas, y luego deberíamos involucrar a nuestro equipo en formas de lluvia de ideas para hacer las cosas de manera más efectiva. Al aumentar la efectividad, ahorramos tiempo y dinero, lo que hace que nuestros negocios sean más rentables.

En la hipótesis específica 3: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficacia del Personal Administrativo del Hospital Santa

Rosa de Puerto Maldonado, 2021. Considerando los resultados alcanzados en el coeficiente de correlación entre Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficacia es 0,670 indicándonos una correlación significativa, teniendo un nivel de confianza del 95%, el coeficiente de determinación R cuadrado es 0,449, es decir el 44.90% de las variabilidades observadas en la Dimensión Eficacia serían explicadas por las variaciones de la Variable Gestión del Talento Humano. Considerando que la eficacia de los empleados se relaciona con la capacidad de lograr los objetivos establecidos, que deben ser directamente proporcionales a los de una organización. Los objetivos de una organización se centran en mejorar la productividad, establecer un entorno de trabajo saludable y mejores ingresos y beneficios. Es decir que la eficacia de los empleados se relaciona con la capacidad para lograr los objetivos establecidos, que deben ser directamente proporcionales a los de una organización. Los objetivos de una organización se centran en mejorar la productividad, establecer un entorno de trabajo saludable y mejores ingresos y beneficios. Asimismo, no debemos olvidar que uno de los activos más importantes de una organización son sus recursos humanos. La eficacia cada vez mayor de un empleado no solo ayuda al crecimiento personal de esa persona, sino también al éxito de una organización.

Este blog le dará una idea clara sobre la eficacia de los empleados y lo que se necesita para convertirse en un empleado eficaz. Debemos de considerar también que la eficacia de los empleados no se traduce automáticamente en eficiencia de los empleados. Para evaluar la eficacia de un empleado, es fundamental que sepa lo que se espera de él. En un lugar de trabajo, el desempeño tiene más importancia que simplemente completar tareas; aquí es donde la eficiencia entra en escena como una medida vital de la efectividad de un empleado. Tomemos en cuenta también que el papel de un empleado contribuye claramente de manera significativa a su productividad y para ser eficientes, los empleados deben tener una idea profunda de lo que implica el rol, ya que el cumplimiento de las responsabilidades del rol es un factor importante en la evaluación de la efectividad del empleado. Por lo tanto, es esencial que los roles laborales estén claramente definidos para que los empleados se desempeñen en consecuencia. Los trabajadores deben estar familiarizados con los objetivos de la organización. Esto promueve la productividad de los empleados y asegura que sean fundamentales para lograr los objetivos de la organización. La medida en que un

Empleado logra los objetivos establecidos es una medida significativa de la eficacia del empleado.

La gestión eficaz es una gran influencia en la motivación de los empleados. La motivación exitosa de los empleados se refleja positivamente en la productividad de los empleados. Por ejemplo, las recompensas y el reconocimiento son una excelente manera de promover la productividad y el bienestar de los empleados. Por lo tanto, la motivación de un empleado y su influencia, a su vez, en sus contrapartes es un factor crucial para juzgar la eficacia de un empleado. La eficiencia se refiere a qué tan bien una empresa convierte recursos como el tiempo, las personas y el dinero en actividades que sirven al negocio. Una empresa eficiente genera un alto volumen de actividad por cada unidad de sus recursos. La eficacia se refiere a la velocidad a la que las actividades de la empresa se convierten en resultados comerciales.

## **VI. Conclusiones**

1. En los resultados conseguidos, se valida la hipótesis general, es decir: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. Por cuanto el coeficiente de correlación de las dos variables es 0,996 indicándonos una correspondencia específica, siendo el nivel de confianza 95%, el coeficiente de determinación R cuadrado 0,991, es decir el 99.10% de las variabilidades observadas en la segunda variable Productividad vienen a ser explicadas por las variaciones de la primera variable Gestión del Talento Humano. Siendo  $p=0,000$  con una significancia inferior al 5%, el estándar de regresión lineal entre ambas variables estudiadas es adecuada.

2. La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficiencia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. Al haberse obtenido en el coeficiente de correlación de la Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficiencia es 0,839 indicándonos una correlación significativa, considerado en un nivel de confianza del 95%, el coeficiente de determinación R cuadrado es 0,703, es decir el 70.30% de las variabilidades observadas en la Dimensión Eficiencia serian explicadas por las variaciones de la Variable Gestión del Talento Humano. El valor de  $p=0,000$  con una significancia inferior al 5%, el estándar de regresión lineal entre la variable y la dimensión estudiadas son adecuadas.

3. La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Efectividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021. Al haberse obtenido en el coeficiente de correlación de Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Efectividad es 0,812 indicándonos una correlación significativa, teniendo un nivel de confianza del 95%, el coeficiente de determinación R cuadrado es 0,659, es decir el 65.90% de las variabilidades observadas en la Dimensión Efectividad serian explicadas por las variaciones de la Variable Gestión del Talento Humano. El valor de  $p=0,000$  con una significancia inferior al 5%, el estándar de regresión lineal entre la variable y la dimensión estudiadas es adecuada.

4. La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficacia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.



Considerando los resultados alcanzados en el coeficiente de correlación entre Variable Gestión del Talento Humano y la Dimensión Eficacia es 0,670 indicándonos una correlación significativa, teniendo un nivel de confianza del 95%, el coeficiente de determinación R cuadrado es 0,449, es decir el 44.90% de las variabilidades observadas en la Dimensión Eficacia serian explicadas por las variaciones de la Variable Gestión del Talento Humano. El valor de  $p=0,000$  con una significancia inferior al 5%, el estándar de regresión lineal entre la variable y la dimensión estudiadas es adecuada.

## **VII. Recomendaciones**

1. Se recomienda a los directivos de la institución apoyar los esfuerzos de capacitación y desarrollo de empleados talentosos para proporcionarles y mejorarlos en nuevas habilidades, conocimientos y experiencia, evaluando constantemente a los empleados para descubrir los talentos y determinar la brecha de talento y las necesidades futuras de talentos, considerando siempre el desarrollo del talento, invirtiendo en mejorar y desarrollar al personal para mantener tener y mantener una competitividad ventaja.
2. Se recomienda a los directivos de la institución ofrecer condiciones laborales favorables a sus empleados para un desempeño efectivo, teniendo la voluntad de atraer nuevos empleados potenciales que quieran trabajar para desarrollo de la carrera, incorporando diferentes estrategias para retener a los empleados con talento, como también motivar a los empleados mediante la aplicación de prácticas positivas, como tratar a los empleados con respeto, brindándoles oportunidades para desarrollar su trayectoria profesional e introduciendo recompensa y reconocimiento adecuados por desempeño especial.
3. Se recomienda que la gerencia mantenga prácticas de aprendizaje y desarrollo como la necesidad de aprendizaje identificación, coaching y desarrollo interno programas para mejorar su desempeño, asimismo seguir aplicando y esforzándonos en la realización y aplicación de efectivos prácticas de gestión del talento, ya que juegan un papel importante en la atracción, motivación, desarrollo y retención de empleados altamente calificados y talentosos.
4. Se recomienda a los directivos de la institución promover una mayor participación del personal en el proceso de evaluación y la retroalimentación constructiva mejoran el desempeño de los empleados, apoyando las políticas de desarrollo para mejorar la utilización de recursos de forma eficaz y eficiente, creando un entorno de apoyo y alentador que facilite el compromiso de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

## **REFERENCIAS**

- Aguinis H. (2017). Revisando algunos "hechos establecidos" en el campo de la gestión. *Business Research Quarterly*, 17 (1), 2–10.
- Aguinis H. (2019. a). *Gestión del desempeño* (4ª ed.). Prensa de negocios de Chicago.
- Alvines E. y Bendezu M. (2019) realizaron la tesis “Gestión del Talento Humano y su Impacto en la Productividad de una Empresa Financiera del Distrito de San Isidro - Lima, 2018” Universidad Tecnológica del Perú.
- Al-Badarneh M., Shatnawi H., Alananzeh O., Al-Makhadmeh A. (2019). Gestión del desempeño laboral: el modelo de inventario de agotamiento y la intención de renunciar a su trabajo entre los empleados del sector hotelero. *Revista Internacional de Innovación, Creatividad y Cambio*, 5 (2), 1355- 1375.
- Aylas K. (2018) realizó la investigación “Influencia de Gestión del Talento Humano en la Eficiencia Logística en la Municipalidad Distrital de San José de Quero, 2017”
- Becker, KH y Haunschild, A. (2017). El impacto de las carreras sin fronteras en la toma de decisiones de los empleados: un análisis desde la perspectiva de la teoría de los sistemas sociales de Luhmann. *Revista Internacional de Gestión de Recursos Humanos*, 14, 713–27.
- Boselie, P., Dietz, G. y Boon, C. (2017). Puntos en común y contradicciones en la gestión de recursos humanos y la investigación del desempeño, *Human Resource Management Journal*, 15, 67-94.
- Campbell, JP, McCloy, RA, Oppler, SH y Sager CE., (2016) “Una teoría del desempeño” en Schmitt N, Borman WC, Associates, (eds) *Selección de personal en organizaciones*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cappelli, P. (2017). Gestión del talento para el siglo XXI. *Harvard Business Review*, 86, 74-81.

- Chambers, E., Foulon, M., Handfield-Jones, H., Hanki, S. y Michaels, E. (2016). La guerra por el talento. McKinney Quarterly 3, 44-57.
- Charan, R., Drotter, S. y Noel, J. (2017). The Leadership Pipeline, San Francisco: Jossey-Bass
- Condori M. (2018) realizó la investigación “Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2017”, Universidad Nacional del Altiplano.
- Chase, R., Jacobs, F. & Aquilano, N. (2017). Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros. 12° edición. México: McGraw-Hill Interamericana
- Chiavenato Idalberto, (2017) “La Gestión del Talento Humano” 3ª Edición, México, Edit: McGraw-Hill.
- Claus L. (2019). Interrupción de recursos humanos: ya es hora de reinventar la gestión del talento. Business Research Quarterly, 22 (3), 207–215.
- Chugh, S. y Bhatnagar, J. (2018). La gestión del talento como práctica laboral de alto rendimiento: dimensión estratégica emergente de la gestión de recursos humanos, Estudios de gestión y trabajo, vol. 31, núm. 3, págs. 228-253.
- Copper, CR y Schindler, PS (2017). Métodos de investigación empresarial (12 ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Coulson-Thomas, C., (2017). Gestión del talento y construcción de organizaciones de alto rendimiento. Capacitación industrial y comercial, 44 (7): 429–436.
- DiRomualdo, T., Joyce, S. y Bression, N. (2018). Hallazgos clave del estudio de desempeño de Hackett sobre la madurez de la gestión del talento. Palo Alto: Grupo Hackett.
- Egerová, D. (2018). Gestión del conocimiento y aprendizaje electrónico: una revista internacional (KM&EL), Vol 5, No 3. Pp. 49-52
- Ernst & Young (2017), Gestión de la fuerza laboral global actual: evaluación de la gestión del talento para mejorar los negocios, Ernst and Young, Londres.

- Farley, C. (2017). El papel de RR.HH. en la gestión del talento y la conducción de resultados empresariales. *Relaciones laborales hoy*, vol. 32, págs. 55–61.
- Demerouti E., Bakker A. B., Leiter M. (2014). Burnout y desempeño laboral: el papel moderador de las estrategias de selección, optimización y compensación. *Revista de psicología de la salud ocupacional*, 19 (1), 96- 107.
- DeNisi A. S., Murphy K. R. (2017). Evaluación del desempeño y gestión del desempeño: ¿100 años de progreso? *Revista de psicología aplicada*, 102 (3), 421–433.
- Díaz-Fernández M., Pasamar-Reyes S., Valle-Cabrera R. (2017). Gestión del capital humano y recursos humanos para lograr un aprendizaje ambidiestro: una perspectiva estructural. *Business Research Quarterly*, 20 (1), 63–77.
- Farndale E., Morley M. J., Valverde M. (2019). Gestión del talento: ¿Quo vadis? *Business Research Quarterly*, 22 (3), 155-159. [Google Académico]
- Finnegan R. P. (2018). El poder de las entrevistas de estancia para el compromiso y la retención (2ª ed.). Sociedad para la Gestión de Recursos Humanos.
- Ghasemi G. y Taheri D. (2017) realizaron la investigación “Análisis de los Factores que afectarían la Productividad laboral”, Universidad Tecnológica de Luleå
- Gliem JA, Gliem RR. Calcular, interpretar y reportando el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach para tipo Likert escamas. Conferencia del Medio Oeste de Investigación a la Práctica en Adultos, Continuación, y educación comunitaria.
- Gutiérrez, H. & de la Vara, R. (2017). Control estadístico de calidad y seis sigmas. 2º ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández y Rodríguez, S. (2017). Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. México: McGrawhill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

- Louffat, E. (2017). Administración del Potencial Humano (págs. 26-29). Buenos Aires, Argentina: Cengage learning.
- Mansoori S. (2018) realizó la investigación “Los Beneficios de Desarrollar la Gestión del Talento dentro del Sector Público: El caso de la sede de la policía de Abu Dhabi - Emiratos Árabes Unidos”, Universidad Liverpool John Moores.
- Mahmoud K. (2019) realizó el estudio “La influencia de la gestión del talento en el desempeño del empleado en Instituciones del sector público de los Emiratos Árabes Unidos”, Universidad de la Ciudad de Ajman, Emiratos Árabes Unidos.
- Meinert D. (2017). ¿Es hora de poner la revisión de desempeño en un PIP? Más empresas están optando por un enfoque cualitativo para las evaluaciones de los empleados. Sociedad de Gestión de Recursos Humanos.
- Mercer. (2019). Transformación del rendimiento en el futuro del trabajo: cuatro verdades y tres predicciones basadas en los conocimientos del estudio de gestión del rendimiento global de Mercer de 2019.
- Moghaddas A. y Abbasi S. (2019) realizó la investigación “La Relación entre la Gestión del Talento y la Productividad de los Recursos Humanos con el papel de Mediación de la Creatividad Organizacional en ABFA”, Departamento de Gestión, Universidad Payame Noor (PNU), Shiraz, Irán
- Moreno E. (2018) realizó la investigación “Gestión del Talento Humano y su Influencia en la Productividad del Personal de la Empresa Agrolmos S.A. 2017”, Universidad Nacional de Trujillo.
- Murphy K. R. (2020). La evaluación del desempeño no morirá, pero debería hacerlo. Revista de gestión de recursos humanos, 30 (1), 13–31.
- Mugenda, O. y Mugenda, A. (2018). Métodos de investigación: enfoques cuantitativos y cualitativos. Nairobi: ACT Press.

- Mutambara, S. y Mutambara, J. (2017). Gestión del talento en organizaciones humanitarias en Zimbabwe. *Revista de Investigación en Estudios Educativos de Psicología del Empleado*. Vol. 1, núm. 6. Pp. 322-331
- Njiru, K. (2018). Retos que enfrentan las prácticas de gestión de recursos humanos en Corporaciones estatales, *Revista de gestión*. Vol 22, No. 1, págs.28-40
- Njoroge, N. (2017). Prácticas de gestión del talento en corporaciones estatales comerciales en Kenia, tesis no publicada, Universidad de Nairobi
- Ogolo E. (2018) en el estudio “Análisis de las estrategias de gestión del talento y su influencia en el desempeño de las organizaciones no gubernamentales en Kenia” Universidad de Strathmore.
- Orlando J., Banco E. (2017). Un nuevo enfoque para la gestión del desempeño en Deloitte. *Personas y estrategia*, 39 (2), 42–44.
- Parry, E., Stavrou-Costea, E. y Morley, MJ (2017). La red internacional de investigación Cranet sobre gestión de recursos humanos en retrospectiva y prospectiva. *Revisión de la gestión de recursos humanos*, 21 (1), 1-4.
- Pertusa-Ortega E. M., Molina-Azorín J. F. (2018). Un análisis conjunto de los determinantes y las consecuencias del desempeño de la ambidestreza. *Business Research Quarterly*, 21 (2), 84–98.
- Sareen P. y Mishra S. (2020) ejecutó la investigación “Gestión del Talento y su Impacto en el Desempeño de Organizaciones” Escuela de Negocios, Universidad Amity Noida.
- SINGH, H. (2017). Factor humano y productividad organizacional en la industria textil e industria de maquinaria agrícola en el norte de la India. Resumen de tesis Enviado a la Facultad de Dirección de Empresas y Comercio. Para el grado de Doctor en Filosofía. Universidad de Panjab, Chandigarh. India.
- Valeriano E. (2017) elaboró la investigación “Influencia de la Gestión de Recursos Humanos en la Productividad Laboral, de la Oficina Regional de Administración del Gobierno Regional de Tacna, Periodo 2015-2016” Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

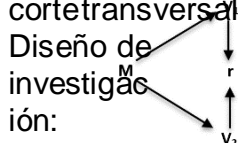
Whelan, E. y Carcary, M. (2018). Integrando la gestión del talento y el conocimiento: ¿Dónde están los beneficios? *Revista de gestión del conocimiento*, 15 (4), 675-687.

Williamson, D. (2018), *Gestión del talento en el nuevo mundo empresarial: cómo las organizaciones pueden crear el futuro y no dejarse consumir por él*. *Compendio internacional de gestión de recursos humanos*, 19 (6), 33-36



## **Anexos**

**Matriz de Consistencia**

<b>Título: Gestión del Talento Humano y su Influencia en la Productividad del Personal Administrativo de un Hospital de Puerto Maldonado, 2021</b>				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES/ DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Eficiencia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021?</p> <p>¿Cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Efectividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>OE1.</b> Determinar cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Eficiencia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.</p> <p><b>OE2.</b> Determinar cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Efectividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p><b>H.G</b> La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.</p> <p><b>H.0:</b> La Gestión del Talento Humano no influye significativamente en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p><b>HE1</b> La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficiencia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.</p>	<p>Variable de estudio 1: Gestión del Talento Humano</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento y Selección del Personal</li> <li>• Capacitación y Desempeño del Personal</li> <li>• Desarrollo y Recompensas del Personal.</li> </ul> <p>Variable de estudio 2: Productividad</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> </ul>	<p>Tipo de investigación: Aplicativo</p> <p>Nivel: Descriptiva – correlacional de cortetransversal</p> <p>Diseño de investigación: </p> <p>No experimenta</p> <p>IPoblación: 248</p> <p>Muestra: 136</p> <p><b>Donde:</b></p> <p><b>M :</b> muestra</p> <p><b>V1 :</b> Gestión del Talento Humano</p> <p><b>V2 :</b> Productividad</p>

<p>¿Cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Eficacia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021?.</p>	<p><b>OE3.</b> Determinar cómo influye la Gestión del Talento Humano en la Eficacia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.</p>	<p><b>HE2</b> La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Efectividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.</p> <p><b>HE3</b> La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Eficacia del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> </ul>	<p>Huma no <b>V2</b> : Productividad <b>r</b> : correlación</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: encuesta. Técnicas de análisis de datos: Datos estadísticos. Cuadro de frecuencias.</p>
---	--	--	---	---

## Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente: <b>Gestión del Talento Humano</b>	Corresponde a asegurar, mantener y utilizar una fuerza de trabajo eficaz, que las organizaciones requieren tanto en todo momento, lo cual le permitirá la supervivencia en el mercado. Para que la organización logre sus objetivos, los gerentes deben realizar una serie de funciones básicas que representan lo que a menudo se denomina proceso de gestión. Es preciso señalar que en el literatura de gestión existente, las funciones de gestión del talento humano se han clasificado de forma diversa por diferentes investigadores apesar de que todos tienen el mismo propósito de poner a disposición recursos humanos eficaces. Las funciones básicas a las que se hace referencia arriba están la planificación, organización, dotación de personal, liderazgo y control de recursos humanos.	La Gestión del Talento Humano se medirá mediante la Reclutamiento y Selección del Personal, Capacitación y Desempeño del Personal y Desarrollo y Recompensas del Personal; con el uso de un cuestionario estructurado con 4 opciones de respuesta tipo Likert. 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre	Reclutamiento y Selección del Personal  Capacitación y Desempeño del Personal  Desarrollo y Recompensas del Personal.	Proceso de reclutamiento <hr/> Proceso de selección  Programas de capacitación <hr/> Desarrollo de funciones Mecanismos de comunicación. <hr/> Medición del desempeño Evaluación del desempeño <hr/> Compensaciones.	Escala Nominal   1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Dependiente:	Es definida como el rendimiento real por hora de trabajo, y el crecimiento de la productividad del trabajo se mide como el cambio de esta relación a lo largo del tiempo. El crecimiento de la productividad laboral es lo que permite a los trabajadores logaran una mayor producción de servicios o	La Productividad se medirá mediante la Eficiencia, la Eficacia y la Efectividad; con el uso de un cuestionario estructurado con 4 opciones	Eficiencia	Comparte Información <u>Trabajo en Equipo</u>  Uso adecuado de equipos  Evita Sanciones	Escala Nominal
<b>Productividad</b>	bienes en relación a lo que podrían producir de otra manera durante un número determinado de horas de trabajo. El crecimiento de la producción constituye un componente monetario importante cuyo mayor potencial es conducir a mejores niveles de subsistencia a los partícipes, lo que genera en la mayoría de los casos mayores consumos de servicios y bienes. El crecimiento de la producción en el trabajo, permite obtener mucho más servicios y bienes por la igual cantidad de trabajo.	de respuesta tipo Likert. 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre	Eficacia	Puntualidad en entrega de trabajos  Conocimientos adecuados para el puesto de trabajo	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
			Efectividad	Asume responsabilidades  Trabaja bajo presión  Consulta información.	

## Gestión del Talento Humano

La presente tiene como finalidad recabar información importante relacionada con la Gestión del Talento Humano del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, en las preguntas que a continuación se presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando con (X), esta técnica es anónima y se le agradece su participación.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
<b>Reclutamiento y Selección del Personal</b>					
1. ¿Conoció las bases en cuanto al proceso de reclutamiento y convocatoria que realizó la institución?					
2. ¿Considera que fue adecuado los medios por el cual se enteró de la existencia de la vacante?					
3. ¿Considera que fue adecuado su proceso de reclutamiento?					
4. ¿Considera que el proceso de selección que experimentó al ingresar a la institución fue el adecuado?					
5. ¿Considera que es adecuado los métodos usados para la selección del personal?					
6. ¿Considera que la asignación de personal en un cargo de cualquier nivel en la institución se realiza teniendo en cuenta una identificación previa de criterios, requisitos o perfiles del cargo?					
7. ¿Está usted de acuerdo que los datos que especifican su currículum vitae son importantes para seleccionar al trabajador?					
8. ¿Está usted de acuerdo que la entrevista de personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?					
9. ¿Está usted de acuerdo que la selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal más adecuado para el puesto de trabajo?					
<b>Capacitación y Desempeño del Personal</b>					
10. ¿Está usted de acuerdo que el presupuesto asignado para capacitación de personal genera oportunidades de superación?					
11. ¿Está usted de acuerdo que la capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado?					
12. ¿Los planes o programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia?					
13. ¿Conoce la misión, visión, valores, organigrama de la institución?					
14. ¿Cuándo ingresó a la institución le fue entregado algún documento donde se especifican los elementos indispensables para el desarrollo de las funciones del puesto, políticas y responsabilidades que le permitieran obtener un mejor desempeño de su labor?					
15. ¿Cree que los mecanismos de comunicación y diálogo son adecuados y permanentes que permitan mantener un ambiente laboral saludable en la institución?					

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A	Casi Siempre	Siempre
<b>Desarrollo y Recompensas del Personal</b>					
16. ¿El proceso que se aplica para la medición de su desempeño es efectuado de manera técnica, objetiva y clara?					
17. ¿Los periodos de aplicación de evaluación de su desempeño son frecuentes?					
18. ¿La aplicación de la evaluación de su desempeño permite identificar niveles de actuación deseados, necesidades de formación y expectativas del personal de la institución?					
19. ¿El objetivo de la evaluación es medir su desempeño como una continuación de una capacitación o entrenamiento?					
20. ¿El programa de compensación económica es el adecuado?					
21. ¿El programa de servicios sociales que maneja la institución le parece el más adecuado?					

## Productividad

La presente tiene como finalidad recabar información importante relacionada con la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, en las preguntas que a continuación se presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando con (X), esta técnica es anónima y se le agradece su participación.

Ítem s	Nunca	Casi Nunc	A Veces	Casi Siempr	Siempr
<b>Eficiencia</b>					
1. ¿Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible?					
2. ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?					
3. ¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?					
4. ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?					
5. ¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?					
6. ¿Considera que tiene claro sus responsabilidades individuales?					
7. ¿Le gusta participar en actividades de grupo?					
<b>Eficacia</b>					
8. ¿Siente que el trabajo que realiza asegura un servicio de buenacalidad?					
9. ¿En ausencia de su jefe inmediato asume una mayor responsabilidad?					
10. ¿Observa que el servicio de atención es oportuno y de calidad?					
11. ¿Toma en cuenta las quejas de los usuarios para mejorar su servicio?					
12. ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?					
13. ¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficiode la Institución?					
<b>Efectividad</b>					
14. ¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el desarrollo de laInstitución?					
15. ¿Cree que la Institución debe dar mayor prioridad a los					



recursos humanos?					
16. ¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?					
17. ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?					
18. ¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la Institución?					
19. ¿Estima que el volumen de servicios actual permitiría coberturar a un mayor número de usuarios?					
20. ¿Considera que los servicios brindados y la atención a los usuarios tiene el impacto esperado?					

## CARTA DE PRESENTACIÓN



Señora: **Dra. Mirella Rosa Luz Gavidia Canaquiri**  
Decana de la Facultad de Ecoturismo de la Universidad Nacional  
Amazónica de Madre de Dios

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y poner de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Puerto Maldonado, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

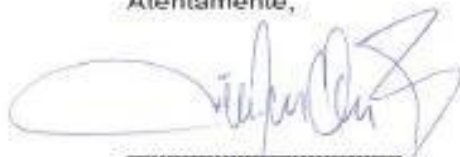
El título del proyecto de investigación es: "**Gestión del Talento Humano y su Influencia en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2020**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jalberth Javier Ocola Nina  
42990927

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reclutamiento y Selección del Personal</b>							
1	¿Conoce la base en cuanto al proceso de reclutamiento y convocatoria de la institución?	/		/		/		
2	¿Considera que fue adecuado los medios por el cual se enteró de la existencia de la vacante?	/		/		/		
3	¿Considera que fue adecuado su proceso de reclutamiento?	/		/		/		
4	¿Considera que el proceso de selección que experimentó al ingresar a la institución fue el adecuado??	/		/		/		
5	¿Considera que es adecuado los métodos usados para la selección del personal?	/		/		/		
6	¿Considera que la asignación de personal en un cargo de cualquier nivel en la institución se realiza teniendo en cuenta una identificación previa de criterios, requisitos o perfiles del cargo?	/		/		/		
7	¿Está usted de acuerdo que los datos que especifican su curriculum vitae son importantes para seleccionar al trabajador?	/		/		/		
8	¿Está usted de acuerdo que la entrevista de personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?	/		/		/		
9	¿Está usted de acuerdo que la selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal más adecuado para el puesto de trabajo?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacitación y Desempeño del Personal</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Está usted de acuerdo que el presupuesto asignado para capacitación de personal genera oportunidades de superación?	/		/		/		
11	¿Está usted de acuerdo que la capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado?	/		/		/		

12	¿Los planes o programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia?	✓											
13	¿Conoce la misión, visión, valores, organigrama de la institución?	✓											
14	¿Cuándo ingresó a la institución le fue entregado algún documento donde se especifican los elementos indispensables para el desarrollo de las funciones del puesto, políticas y responsabilidades que le permitieran obtener un mejor desempeño de su labor?	✓											
15	¿Cree que los mecanismos de comunicación y diálogo son adecuados y permanentes que permitan mantener un ambiente laboral saludable en la institución?	✓											
	<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo y Recompensas del Personal</b>												
16	¿El proceso que se aplica para la medición de su desempeño es efectuado de manera técnica, objetiva y clara?	✓											
17	¿Los periodos de aplicación de evaluación de su desempeño son frecuentes?	✓											
18	¿La aplicación de la evaluación de su desempeño permite identificar niveles de actuación deseados, necesidades de formación y expectativas del personal de la institución?	✓											
19	¿El objetivo de la evaluación es medir su desempeño como una continuación de una capacitación o entrenamiento?	✓											
20	¿El programa de compensación económica es el adecuado?	✓											
21	¿El programa de servicios sociales que maneja la institución le parece el más adecuado?	✓											

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *100% Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: *González Carrasquín Iván Raúl*    DNI: *10 49 899 30*

Especialidad del validador:

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicas del constructo
- <sup>3</sup> Claridad: 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

12 de Mayo del 2021

*González Carrasquín Iván Raúl*

Firma del Experto Informante



## CARTA DE PRESENTACIÓN



Señora: **Dra. Yajhayda Bellido Ascarza**  
Jefe de la Unidad de Modernización y Estadística de la  
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y poner de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Puerto Maldonado, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título del proyecto de investigación es: "**Gestión del Talento Humano y su Influencia en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2020**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jalberth Javier Ocola Nina

42990927

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reclutamiento y Selección del Personal</b>							
1	¿Conoce la base en cuanto al proceso de reclutamiento y convocatoria de la institución?	/		✓		/		
2	¿Considera que fue adecuado los medios por el cual se enteró de la existencia de la vacante?	/		/		/		
3	¿Considera que fue adecuado su proceso de reclutamiento?	/		/		/		
4	¿Considera que el proceso de selección que experimentó al ingresar a la institución fue el adecuado??	/		/		/		
5	¿Considera que es adecuado los métodos usados para la selección del personal?	/		/		/		
6	¿Considera que la asignación de personal en un cargo de cualquier nivel en la institución se realiza teniendo en cuenta una identificación previa de criterios, requisitos o perfiles del cargo?	/		/		/		
7	¿Está usted de acuerdo que los datos que especifican su currículum vitae son importantes para seleccionar al trabajador?	/		✓		/		
8	¿Está usted de acuerdo que la entrevista de personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?	/		/		/		
9	¿Está usted de acuerdo que la selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal más adecuado para el puesto de trabajo?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacitación y Desempeño del Personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Está usted de acuerdo que el presupuesto asignado para capacitación de personal genera oportunidades de superación?	/		/		/		
11	¿Está usted de acuerdo que la capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado?	/		/		/		

12	¿Los planes o programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia?	/	/	/	/	/	/	/	/
13	¿Conoce la misión, visión, valores, organigrama de la institución?	/	/	/	/	/	/	/	/
14	¿Cuándo ingresó a la institución le fue entregado algún documento donde se especifican los elementos indispensables para el desarrollo de las funciones del puesto, políticas y responsabilidades que le permitirán obtener un mejor desempeño de su labor?	/	/	/	/	/	/	/	/
15	¿Cree que los mecanismos de comunicación y diálogo son adecuados y permanentes que permitan mantener un ambiente laboral saludable en la institución?	/	/	/	/	/	/	/	/
	<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo y Recompensas del Personal</b>	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
16	¿El proceso que se aplica para la medición de su desempeño es efectuado de manera técnica, objetiva y clara?	/	/	/	/	/	/	/	/
17	¿Los períodos de aplicación de evaluación de su desempeño son frecuentes?	/	/	/	/	/	/	/	/
18	¿La aplicación de la evaluación de su desempeño permite identificar niveles de actuación deseados, necesidades de formación y expectativas del personal de la institución?	/	/	/	/	/	/	/	/
19	¿El objetivo de la evaluación es medir su desempeño como una continuación de una capacitación o entrenamiento?	/	/	/	/	/	/	/	/
20	¿El programa de compensación económica es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/
21	¿El programa de servicios sociales que maneja la institución le parece el más adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: *Bellbo Acosta Magro*

DNI: 40001616

Especialidad del validador:

10 de Mayo del 2021

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: 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 Expende Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PRODUCTIVIDAD**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>								
1	¿Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible?	/		/		/		
2	¿Compara sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?	/		/		/		
3	¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?	/		/		/		
4	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?	/		/		/		
5	¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?	/		/		/		
6	¿Considera que tiene claro sus responsabilidades individuales?	/		/		/		
7	¿Le gusta participar en actividades de grupo?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>								
8	¿Siente que el trabajo que realiza asegura un servicio de buena calidad?	/		/		/		
9	¿En ausencia de su jefe inmediato asume una mayor responsabilidad?	/		/		/		
10	¿Observa que el servicio de atención es oportuno y de calidad?	/		/		/		
11	¿Toma en cuenta las quejas de los usuarios para mejorar su servicio?	/		/		/		
12	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?	/		/		/		
13	¿Ejecuta aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de la institución?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Efectividad</b>								
14	¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el desarrollo de la institución?	/		/		/		
15	¿Cree que la institución debe dar mayor prioridad a los recursos humanos?	/		/		/		
16	¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?	/		/		/		
17	¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?	/		/		/		
18	¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la institución?	/		/		/		
19	¿Estima que el volumen de servicios actual permitiría cubrir a un mayor número de usuarios?	/		/		/		
20	¿Considera que los servicios brindados y la atención a los usuarios tienen el impacto esperado?	/		/		/		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [Y]  No aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: *Bellido Acosta Yajayde*

DNI: *410001610*

*10* de *Mayo* del *20*

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: 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

## CARTA DE PRESENTACIÓN



Dr. Alfonso Romani Claros  
ESPECIALIZACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
UNAMAD

Señor: **Dr. Alfonso Romani Claros**  
Docente de la Facultad de Ecoturismo  
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y poner de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Puerto Maldonado, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

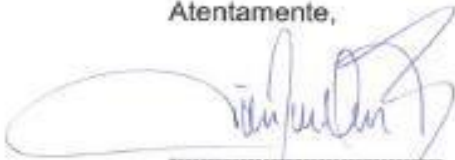
El título del proyecto de investigación es: "**Gestión del Talento Humano y su Influencia en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2020**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jalberth Javier Ocola Nina

42990927

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reclutamiento y Selección del Personal</b>							
1	¿Conoce la base en cuanto al proceso de reclutamiento y convocatoria de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que fue adecuado los medios por el cual se enteró de la existencia de la vacante?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que fue adecuado su proceso de reclutamiento?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que el proceso de selección que experimentó al ingresar a la institución fue el adecuado??	✓		✓		✓		
5	¿Considera que es adecuado los métodos usados para la selección del personal?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que la asignación de personal en un cargo de cualquier nivel en la institución se realiza teniendo en cuenta una identificación previa de criterios, requisitos o perfiles del cargo?	✓		✓		✓		
7	¿Está usted de acuerdo que los datos que especifican su currículum vitae son importantes para seleccionar al trabajador?	✓		✓		✓		
8	¿Está usted de acuerdo que la entrevista de personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?	✓		✓		✓		
9	¿Está usted de acuerdo que la selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal más adecuado para el puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacitación y Desempeño del Personal</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Está usted de acuerdo que el presupuesto asignado para capacitación de personal genera oportunidades de superación?	✓		✓		✓		
11	¿Está usted de acuerdo que la capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado?	✓		✓		✓		

12	¿Los planes o programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia?	✓		✓		✓		✓			
13	¿Conoce la misión, visión, valores, organigrama de la institución?	✓		✓		✓		✓			
14	¿Cuándo ingresó a la institución le fue entregado algún documento donde se especifican los elementos indispensables para el desarrollo de las funciones del puesto, políticas y responsabilidades que le permitieran obtener un mejor desempeño de su labor?	✓		✓		✓		✓			
15	¿Cree que los mecanismos de comunicación y diálogo son adecuados y permanentes que permitan mantener un ambiente laboral saludable en la institución?	✓		✓		✓		✓			
	<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo y Recompensas del Personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
16	¿El proceso que se aplica para la medición de su desempeño es efectuado de manera técnica, objetiva y clara?	✓		✓		✓		✓			
17	¿Los períodos de aplicación de evaluación de su desempeño son frecuentes?	✓		✓		✓		✓			
18	¿La aplicación de la evaluación de su desempeño permite identificar niveles de actuación deseados, necesidades de formación y expectativas del personal de la institución?	✓		✓		✓		✓			
19	¿El objetivo de la evaluación es medir su desempeño como una continuación de una capacitación o entrenamiento?	✓		✓		✓		✓			
20	¿El programa de compensación económica es el adecuado?	✓		✓		✓		✓			
21	¿El programa de servicios sociales que maneja la institución le parece el más adecuado?	✓		✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: *Rosari Dora Alfaro*

DNI: *06715414*

Especialidad del validador:

*03 de mayo del 2021*

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Dr. Alfonso Rosales Flores**  
 ES CALIFICADOR DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL  
 UNAMAD

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PRODUCTIVIDAD**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>							
1	¿Se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible?	✓		✓		✓		
2	¿Compartir sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?	✓		✓		✓		
3	¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?	✓		✓		✓		
5	¿Crea que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que tiene claro sus responsabilidades individuales?	✓		✓		✓		
7	¿Le gusta participar en actividades de grupo?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Siente que al trabajo que realiza asegura un servicio de buena calidad?	✓		✓		✓		
9	¿En ausencia de su jefe inmediato asume una mayor responsabilidad?	✓		✓		✓		
10	¿Observa que el servicio de atención es oportuno y de calidad?	✓		✓		✓		
11	¿Toma en cuenta las quejas de los usuarios para mejorar su servicio?	✓		✓		✓		
12	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?	✓		✓		✓		
13	¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de la Institución?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Efectividad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el desarrollo de la Institución?	✓		✓		✓		
15	¿Cree que a Institución debe dar mayor prioridad a los recursos humanos?	✓		✓		✓		
16	¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?	✓		✓		✓		
18	¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la Institución?	✓		✓		✓		
19	¿Estima que el volumen de servicios actual permitiría coberturar a un mayor número de usuarios?	✓		✓		✓		
20	¿Considera que los servicios brindados y la atención a los usuarios tienen el impacto esperado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *No hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable  Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: *Josai Leon Alfaro* DNI: *06715414*

Especialidad del validador: *03 de mayo del 2021*

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante

  
Dr. Alfonso Román Clavero  
P. ALUMNOS Y ALUMNAS DE POSTGRADO  
UNAMBAO

## CARTA DE PRESENTACIÓN



Señor: **Dr. Alexis León Ramírez**  
Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ecoturismo  
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y poner de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Puerto Maldonado, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "***Gestión del Talento Humano y su Influencia en la Productividad del Personal Administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2020***" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jalberth Javier Ocola Nina

42990927

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reclutamiento y Selección del Personal</b>							
1	¿Conoce la base en cuanto al proceso de reclutamiento y convocatoria de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que fue adecuado los medios por el cual se enteró de la existencia de la vacante?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que fue adecuado su proceso de reclutamiento?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que el proceso de selección que experimentó al ingresar a la institución fue el adecuado??	✓		✓		✓		
5	¿Considera que es adecuado los métodos usados para la selección del personal?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que la asignación de personal en un cargo de cualquier nivel en la institución se realiza teniendo en cuenta una identificación previa de criterios, requisitos o perfiles del cargo?	✓		✓		✓		
7	¿Está usted de acuerdo que los datos que especifican su currículum vitae son importantes para seleccionar al trabajador?	✓		✓		✓		
8	¿Está usted de acuerdo que la entrevista de personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?	✓		✓		✓		
9	¿Está usted de acuerdo que la selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal más adecuado para el puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacitación y Desempeño del Personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Está usted de acuerdo que el presupuesto asignado para capacitación de personal genera oportunidades de superación?	✓		✓		✓		
11	¿Está usted de acuerdo que la capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado?	✓		✓		✓		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PRODUCTIVIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>							
1	¿Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible?	✓		✓		✓		
2	¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?	✓		✓		✓		
3	¿Emplee adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?	✓		✓		✓		
5	¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que tiene claro sus responsabilidades individuales?	✓		✓		✓		
7	¿Le gusta participar en actividades de grupo?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
8	¿Siente que el trabajo que realiza asegura un servicio de buena calidad?	✓		✓		✓		
9	¿En ausencia de su jefe inmediato asume una mayor responsabilidad?	✓		✓		✓		
10	¿Observa que el servicio de atención es oportuno y de calidad?	✓		✓		✓		
11	¿Toma en cuenta las quejas de los usuarios para mejorar su servicio?	✓		✓		✓		
12	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?	✓		✓		✓		
13	¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de la institución?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Efektividad</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
14	¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el desarrollo de la institución?	✓		✓		✓		
15	¿Cree que la institución debe dar mayor prioridad a los recursos humanos?	✓		✓		✓		
16	¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?	✓		✓		✓		
18	¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la institución?	✓		✓		✓		
19	¿Estima que el volumen de servicios actual permitiría coberturar a un mayor número de usuarios?	✓		✓		✓		
20	¿Considera que los servicios brindados y la atención a los usuarios tienen el impacto esperado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [ ]

Apellidos y nombres del Juez validador:

León Ramirez Alexis

DNI: 239153493

Especialidad del validador:

09 de Mayo del 2021

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

\*Claridad: 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

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable Independiente: Gestión del Talento Humano**

Es el proceso proactivo de planear, organizar, dirigir y controlar los fundamentos técnicas, metodologías y/o prácticas especializadas de reclutamiento selección, capacitación, evaluación del desempeño, carreras y remuneraciones para desarrollar de forma sinérgica e integrada la salud espiritual, la salud emocional, la salud racional y la salud fisiológica de los trabajadores y de la institución en su conjunto. (Louffat, 2012, pág. 03).

Alvarado y Barba (2016), afirman "El talento humano actualmente se caracteriza no por la cantidad de conocimiento que dispone el individuo, sino por la capacidad de aprender y desaprender lo conocido, a eso también se le agrega el compromiso y la acción" (pág. 39).

### **Dimensiones de la Variable Independiente: Gestión del Talento Humano**

#### **Dimensión 1: Reclutamiento y Selección del Personal**

Chiavenato (2009), "En el proceso de reclutamiento la organización atrae a candidatos del mercado de recursos humanos para abastecer su proceso de selección. En realidad, el reclutamiento funciona como un proceso de comunicación, es un proceso de dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección" (pág. 116).

De Ansorena (2005) es aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina candidatos, que les diferencia de otros, y les hace más idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como requisitos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional. (pág. 37).

### **Dimensión 2: Capacitación y Desempeño del Personal**

Las personas tienen una increíble capacidad para aprender y para desarrollarse y la educación está en el centro de esa capacidad. Representa la necesidad que tiene el ser humano de llevar de adentro hacia fuera sus potenciales internos; significa exteriorizar ese estado latente y el talento creador de las personas. El objetivo es mostrar como las personas y las organizaciones se desarrollan en razón del aprendizaje continuo y el cambio de comportamiento (Chiavenato, 2009, pág. 368).

### **Dimensión 3: Desarrollo y Recompensas del Personal**

El salario representa el elemento más importante: es la retribución, en dinero o equivalente, que el empleador paga al empleado en función al puesto que ocupa y de los servicios que presta durante determinado periodo. El salario puede ser directo o indirecto; el primero es lo que recibe como contraprestación del servicio en el puesto ocupado. (...). Por qué el dinero no es lo único que tiene valor, existe la recompensa no financiera o incentivos, que incluyen oportunidades de desarrollo, reconocimientos, seguridad, promociones, etc. (Chiavenato, 2009, pág. 284).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable Independiente: Gestión del Talento Humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Reclutamiento y Selección del Personal	Proceso de reclutamiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Conoce la base en cuanto al proceso de reclutamiento y convocatoria de la institución?</li> <li>2. ¿Considera que fue adecuado los medios por el cual se enteró de la existencia de la vacante?</li> <li>3. ¿Considera que fue adecuado su proceso de reclutamiento?</li> </ol>	<p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi Nunca</p> <p>3 = A Veces</p> <p>4 = Casi Siempre</p> <p>5 = Siempre</p>
	Proceso de selección	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ¿Considera que el proceso de selección que experimentó al ingresar a la institución fue el adecuado??</li> <li>5. ¿Considera que es adecuado los métodos usados para la selección del personal?</li> <li>6. ¿Considera que la asignación de personal en un cargo de cualquier nivel en la institución se realiza teniendo en cuenta una identificación previa de criterios, requisitos o perfiles del cargo?</li> <li>7. ¿Está usted de acuerdo que los datos que especifican su curriculum vitae son importantes para seleccionar al trabajador?</li> <li>8. ¿Está usted de acuerdo que la entrevista de personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?</li> <li>9. ¿Está usted de acuerdo que la selección de personal es la más adecuada como para contratar al personal más adecuado para el puesto de trabajo?</li> </ol>	
Capacitación y Desempeño del Personal	Programas de capacitación	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. ¿Está usted de acuerdo que el presupuesto asignado para capacitación de personal genera oportunidades de superación?</li> <li>11. ¿Está usted de acuerdo que la capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado?</li> <li>12. ¿Los planes o programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia?</li> <li>13. ¿Conoce la misión, visión, valores, organigrama de la institución?</li> </ol>	

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
	Desarrollo de funciones	14. ¿Cuándo ingresó a la institución le fue entregado algún documento donde se especifican los elementos indispensables para el desarrollo de las funciones del puesto, políticas y responsabilidades que le permitieran obtener un mejor desempeño de su labor?	1 = Nunca
	Mecanismos de comunicación	15. ¿Cree que los mecanismos de comunicación y diálogo son adecuados y permanentes que permitan mantener un ambiente laboral saludable en la institución?	
Desarrollo y Recompensas del Personal	Medición del desempeño	16. ¿El proceso que se aplica para la medición de su desempeño es efectuado de manera técnica, objetiva y clara?	2 = Casi Nunca
	Evaluación del desempeño	17. ¿Los periodos de aplicación de evaluación de su desempeño son frecuentes?	3 = A Veces
		18. ¿La aplicación de la evaluación de su desempeño permite identificar niveles de actuación deseados, necesidades de formación y expectativas del personal de la institución?	4 = Casi Siempre
		19. ¿El objetivo de la evaluación es medir su desempeño como una continuación de una capacitación o entrenamiento?	5 = Siempre
Compensaciones	20. ¿El programa de compensación económica es el adecuado?		
	21. ¿El programa de servicios sociales que maneja la institución le parece el más adecuado?		

Fuente: Elaboración propia

#### **Variable Dependiente: Productividad**

Martínez (2007), la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado (pag.57).

Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh, 2008 pág. 62).

Es la medida que se emplea para saber de qué manera están empleando sus recursos (o factores de producción) un estado, una manufactura o una empresa; donde se prioriza el mejor empleo posible de los recursos que poseen las organizaciones; de tal manera, es esencial medir la productividad para detectar el desempeño de las operaciones (Chase, Jacobs & Aquilano, 2009 pág. 56).

Es la relación entre lo producido y los recursos utilizados; donde los logros alcanzados pueden medirse en unidades obtenidas, objetos vendidos y los elementos utilizados; mientras que los recursos utilizados se miden a través de la cantidad de colaboradores, tiempo total utilizado, horas-herramienta, etc. En suma, aumentar la productividad es optimizar el empleo de los elementos y maximizar las utilidades (Gutiérrez & de la Vara, 2009 pág. 48).

#### **Dimensiones de la Variable Dependiente: Productividad**

##### **Dimensión 1: Eficiencia**

Es el nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima consecución de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.)

Hacer bien las cosas. Es decir, realizar una tarea buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos. La eficiencia tiene que ver con el «cómo». El modelo para la mejora de la eficiencia se apoya en tres pilares básicos: personas, procesos y clientes. Y se logra con personas competentes o con capacidades, actitudes, aptitudes, habilidades



y experiencias. Se necesitan flujos rápidos, efectivos y continuos de actividades que añaden valor al producto o al servicio para el cliente con procesos eficientes, analizando dichas actividades y calidad. En términos generales, la eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Asimismo, representa una capacidad o cualidad importante de las empresas u organizaciones, cuyo propósito siempre es alcanzar metas, aunque impliquen situaciones complejas y muy competitivas. (Gutiérrez & de la Vara, 2009 pág. 71)

### **Dimensión 2: Eficacia**

Hacer las cosas correctas. Es decir, llevar a cabo tareas de la mejor manera, que conduzcan a la consecución de los resultados. Tiene que ver con «qué» cosas se hacen. Eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos.

La eficacia, por otro lado, tiene el objetivo de lograr el resultado, al margen de los recursos que se consuman para ello. Dicho de otro modo, busca encontrar el mejor «qué» sin preocuparse por «cómo» se llevarán a cabo las tareas ni su impacto en los recursos. Podría ser el camino seguro a un derroche extremo que convierta la consecución del resultado en algo muy difícil de justificar. (Chase, Jacobs & Aquilano, 2009 pág. 63).

### **Dimensión 3: Efectividad**

Hacer bien las cosas correctas. Es decir, que las tareas que se lleven a cabo se realicen de manera eficiente y eficaz. Tiene que ver con «qué» cosas se hacen y «cómo».

La efectividad se define como la cuantificación del logro de la meta. Sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea.

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

Variable Dependiente: Productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Eficiencia	Porcentaje de adecuada utilización de los recursos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible?</li> <li>2. ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?</li> <li>3. ¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?</li> <li>4. ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?</li> <li>5. ¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?</li> <li>6. ¿Considera que tiene claro sus responsabilidades individuales?</li> <li>7. ¿Le gusta participar en actividades de grupo?</li> </ol>	
Eficacia	Porcentaje logrado en los atributos del producto	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. ¿Siente que el trabajo que realiza asegura un servicio de buena calidad?</li> <li>9. ¿En ausencia de su jefe inmediato asume una mayor responsabilidad?</li> <li>10. ¿Observa que el servicio de atención es oportuno y de calidad?</li> <li>11. ¿Toma en cuenta las quejas de los usuarios para mejorar su servicio?</li> <li>12. ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?</li> <li>13. ¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de la Institución?</li> </ol>	<p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi Nunca</p> <p>3 = A Veces</p> <p>4 = Casi Siempre</p>
Efectividad	Porcentaje alcanzado en el impacto de los resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. ¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el desarrollo de la Institución?</li> <li>15. ¿Cree que la Institución debe dar mayor prioridad a los recursos humanos?</li> <li>16. ¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?</li> <li>17. ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?</li> <li>18. ¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la Institución?</li> <li>19. ¿Estima que el volumen de servicios actual permitiría cubrir a un mayor número de usuarios?</li> <li>20. ¿Considera que los servicios brindados y la atención a los usuarios tiene el impacto esperado?</li> </ol>	<p>5 = Siempre</p>

ENCUESTADO N°	Reclutamiento y Selección del Personal								
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9
1	5	4	3	3	3	5	5	4	4
2	5	4	3	3	3	4	5	4	4
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
4	5	5	3	3	4	5	5	5	5
5	5	5	3	3	4	5	5	5	5
6	5	5	4	4	3	5	5	5	4
7	5	5	3	4	4	3	5	5	5
8	3	5	4	3	2	5	3	5	5
9	5	5	3	2	4	1	5	5	5
10	5	5	4	3	5	3	5	5	4
11	5	5	5	5	5	3	5	5	4
12	5	5	5	4	5	3	5	5	5
13	5	4	5	4	2	5	5	4	2
14	3	2	1	4	2	1	3	2	5
15	5	4	3	3	5	3	5	4	5
16	5	4	3	3	4	3	5	4	5
17	5	4	3	3	4	3	5	4	5
18	5	4	3	3	5	3	5	4	3
19	5	5	3	3	5	3	5	5	5
20	5	4	3	3	5	3	5	4	5
21	5	4	3	3	5	3	5	4	5
22	4	3	3	3	4	3	4	3	4
23	4	4	3	3	4	3	4	4	4
24	4	4	3	3	4	3	4	4	4
25	4	4	3	2	4	2	4	4	3
26	4	4	3	2	4	3	4	4	4
27	4	5	3	3	4	3	4	5	4
28	4	4	3	3	3	3	4	4	4
29	4	4	3	3	3	3	4	4	4
30	4	4	3	2	3	3	4	4	4
31	5	4	3	2	3	3	5	4	4
32	4	5	2	3	3	3	4	5	4
33	5	5	3	3	5	3	5	5	5
34	4	5	1	3	5	3	4	5	5
35	4	3	3	3	2	2	4	3	4
36	5	4	3	3	4	3	5	4	4
37	5	4	3	3	3	4	5	4	3
38	5	5	3	3	3	4	5	5	5
39	5	4	3	4	3	3	5	4	4
40	5	4	3	4	3	3	5	4	4
41	5	5	3	3	5	5	5	5	5
42	5	5	3	3	5	5	5	5	5
43	5	5	3	3	4	5	5	5	4
44	4	4	2	2	3	4	4	4	5
45	5	5	5	3	4	1	5	5	1
46	4	2	1	3	5	1	4	2	4
47	5	5	5	3	3	2	5	5	4
48	5	5	3	3	3	2	5	5	4
49	5	5	3	3	5	5	5	5	5
50	5	5	3	3	5	5	5	5	5
51	5	5	3	3	4	5	5	5	4
52	4	4	3	3	4	4	4	4	5
53	5	5	5	3	4	1	5	5	1
54	5	3	2	3	5	1	5	3	5
55	5	5	5	3	5	1	5	5	1
56	3	3	3	3	3	2	3	3	4
57	5	5	3	3	3	3	5	5	4
58	4	4	2	3	3	3	4	4	4
59	3	3	2	1	4	2	3	3	4
60	5	4	2	2	3	4	5	4	5
61	4	4	3	3	4	3	4	4	5
62	5	5	3	3	5	3	5	5	3
63	5	2	4	2	5	4	5	2	3
64	5	5	4	4	5	5	5	5	5
65	5	5	3	3	5	5	5	5	5
66	5	5	3	3	5	5	5	5	5
67	5	5	3	3	4	5	5	5	4
68	4	4	3	3	4	4	4	4	5
69	5	5	5	4	4	1	5	5	1
70	5	3	2	3	5	1	5	3	5
71	5	5	5	3	5	1	5	5	1
72	3	3	3	5	3	2	3	3	4
73	5	5	3	3	3	3	5	5	4
74	4	4	2	3	3	3	4	4	4
75	3	3	2	1	4	2	3	3	4
76	5	4	2	2	3	4	5	4	5
77	4	4	3	3	4	3	4	4	5
78	5	5	3	3	5	3	5	5	3
79	5	2	4	2	5	4	5	2	3
80	5	5	4	4	5	5	5	5	5
81	4	4	2	2	3	4	4	4	5
82	5	5	5	3	4	1	5	5	1
83	4	2	1	3	5	1	4	2	4
84	5	5	5	3	3	2	5	5	4
85	5	5	3	3	3	2	5	5	4
86	5	5	3	3	5	5	5	5	5
87	5	5	3	3	5	5	5	5	5
88	5	5	3	3	4	5	5	5	4

ENCUESTADO N°	Reclutamiento y Selección del Personal								
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9
89	4	4	3	3	4	4	4	4	5
90	5	5	5	3	4	1	5	5	1
91	5	3	2	3	5	1	5	3	5
92	5	5	5	3	5	1	5	5	1
93	3	3	3	3	3	2	3	3	4
94	5	5	3	3	3	3	5	5	4
95	4	4	2	3	3	3	4	4	4
96	3	3	2	1	4	2	3	3	4
97	5	4	2	2	3	4	5	4	5
98	4	4	3	3	4	3	4	4	5
99	5	5	3	3	5	3	5	5	3
100	5	2	4	2	5	4	5	2	3
101	5	5	4	4	5	5	5	5	5
102	5	5	3	3	5	5	5	5	5
103	5	5	3	3	5	5	5	5	5
104	5	5	3	3	4	5	5	5	4
105	4	4	3	3	4	4	4	4	5
106	5	5	5	4	4	1	5	5	1
107	5	5	3	3	4	5	5	5	5
108	5	5	3	3	4	5	5	5	5
109	5	5	4	4	3	5	5	5	4
110	5	5	3	4	4	3	5	5	5
111	3	5	4	3	2	5	3	5	5
112	5	5	3	2	4	1	5	5	5
113	5	5	4	3	5	3	5	5	4
114	5	5	5	5	5	3	5	5	4
115	5	5	5	4	5	3	5	5	5
116	5	4	5	4	2	5	5	4	2
117	3	2	1	4	2	1	3	2	5
118	5	4	3	3	5	3	5	4	5
119	5	4	3	3	4	3	5	4	5
120	5	4	3	3	4	3	5	4	5
121	5	4	3	3	5	3	5	4	3
122	5	5	3	3	5	3	5	5	5
123	5	4	3	3	5	3	5	4	5
124	5	4	3	3	5	3	5	4	5
125	4	3	3	3	4	3	4	3	4
126	4	4	3	3	4	3	4	4	4
127	4	4	3	3	4	3	4	4	4
128	4	4	3	2	4	2	4	4	3
129	4	4	3	2	4	3	4	4	4
130	4	5	3	3	4	3	4	5	4
131	4	4	3	3	3	3	4	4	4
132	5	4	3	3	3	5	5	4	4
133	5	4	3	3	3	4	5	4	4
134	4	3	3	4	3	4	4	3	3
135	5	5	3	3	4	5	5	5	5
136	4	4	3	3	4	3	4	4	5





Desarrollo y Reconexión del Personal						Reclutamiento y	Capacitación y	Desarrollo y	Total
PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	Desempeño del	Reconexión del	Desempeño del	Total
5	4	3	3	4	4	36	24	23	83
5	4	3	3	5	5	35	20	25	80
4	3	4	3	5	5	31	22	24	77
5	4	3	4	3	4	40	21	23	84
5	4	3	4	3	4	40	21	23	84
5	4	4	3	5	5	40	24	26	90
5	3	4	4	3	5	39	21	24	84
3	5	3	2	3	4	35	17	20	72
5	3	2	4	5	5	35	10	24	69
5	3	3	5	4	5	39	23	25	87
5	3	5	5	5	5	42	21	28	91
5	4	4	5	5	5	42	24	28	94
4	2	4	2	5	5	36	20	22	78
4	2	4	2	5	5	23	20	22	65
5	2	3	5	5	5	37	20	25	82
5	3	3	4	5	5	36	20	25	81
5	3	3	4	5	5	36	23	25	84
5	3	3	5	5	5	35	21	26	82
5	5	3	5	5	5	39	22	28	89
5	3	3	5	5	5	37	21	26	84
4	3	3	5	5	5	37	20	25	82
4	3	3	4	5	5	31	20	24	75
4	3	3	4	4	4	33	21	22	76
4	3	3	4	5	4	33	19	23	75
4	3	2	4	4	5	30	18	22	70
4	2	2	4	4	3	32	17	19	68
4	4	3	4	5	5	35	21	25	81
4	4	3	3	3	4	32	20	21	73
4	3	3	3	4	4	32	19	21	72
4	3	2	3	4	4	31	19	20	70
4	3	2	3	5	5	33	21	22	76
5	3	3	3	4	5	33	18	23	74
5	3	3	5	5	5	39	19	26	84
5	2	3	5	5	5	35	22	25	82
4	2	3	2	3	5	28	20	19	67
4	3	3	4	4	5	35	23	23	81
5	4	3	3	4	4	34	25	23	82
4	3	3	3	4	5	38	21	22	81
5	3	4	3	5	5	35	20	25	80
5	4	4	3	5	5	35	19	26	80
5	4	3	5	4	3	41	21	24	86
2	3	3	5	3	5	41	19	21	81
3	1	3	4	2	2	39	27	15	81
5	3	2	3	5	5	32	22	23	77
5	3	3	4	5	4	34	14	24	72
5	4	3	5	5	5	26	14	27	67
5	2	3	3	5	5	37	21	23	81
5	3	3	3	5	5	35	24	24	83
5	4	3	5	4	5	41	21	26	88
5	3	3	5	3	5	41	21	24	86
3	1	3	4	3	3	39	26	17	82
5	3	3	4	5	5	35	22	25	82
5	3	3	4	5	5	34	14	25	73
5	3	3	5	5	5	32	11	26	69
5	1	3	5	5	5	35	14	24	73
5	2	3	3	5	5	27	21	23	71
5	3	3	3	5	5	36	24	24	84
5	3	3	3	5	5	31	16	24	71
4	4	1	4	4	2	25	9	19	53
5	3	2	3	5	5	34	22	23	79
4	3	3	4	4	4	34	17	22	73
3	3	3	5	5	5	37	18	24	79
4	4	2	5	4	3	32	20	22	74
5	3	4	5	5	5	43	22	27	92
5	3	3	5	3	4	41	21	23	85
5	4	3	5	4	5	41	21	26	88
3	1	3	4	3	3	39	26	17	82
5	3	3	4	5	5	35	22	25	82
5	3	4	4	5	5	35	14	26	75
5	3	3	5	5	5	32	11	26	69
5	1	3	5	5	5	35	14	24	73
5	2	5	3	5	5	29	21	25	75
5	3	3	3	5	5	36	24	24	84
5	3	3	3	5	5	31	16	24	71
4	4	1	4	4	2	25	9	19	53
5	3	2	3	5	5	34	22	23	79
4	3	3	4	4	4	34	17	22	73
3	3	3	5	5	5	37	18	24	79
4	4	2	5	4	3	32	20	22	74
5	3	4	5	5	5	43	22	27	92
5	3	2	3	5	5	32	22	23	77
5	3	3	4	5	4	34	14	24	72
5	4	3	5	5	5	26	14	27	67
5	2	3	3	5	5	37	21	23	81
5	3	3	3	5	5	35	24	24	83
5	4	3	5	4	5	41	21	26	88
5	3	3	5	3	5	41	21	24	86
3	1	3	4	3	3	39	26	17	82

Desarrollo y Reconocimiento del Personal						Reclutamiento y	Capacitación y Desempeño del Personal	Desarrollo y Reconocimiento del Personal	Total
PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21				
5	3	3	4	5	5	35	22	25	82
5	3	3	4	5	5	34	14	25	73
5	3	3	5	5	5	52	11	26	69
5	1	3	5	5	5	35	14	24	73
5	2	3	3	5	5	27	21	23	71
5	3	3	3	5	5	36	24	24	84
5	3	3	3	5	5	31	16	24	71
4	4	1	4	4	2	25	9	19	53
5	3	2	3	5	5	34	22	23	79
4	3	3	4	4	4	34	17	22	73
3	3	3	5	5	5	37	18	24	79
4	4	2	5	4	3	32	20	22	74
5	3	4	5	5	5	43	22	27	92
5	3	3	5	3	4	41	21	23	85
5	4	3	5	4	5	41	21	26	88
3	1	3	4	3	3	39	26	17	82
5	3	3	4	5	5	38	22	25	82
5	3	4	4	5	5	35	14	26	75
5	4	3	4	3	4	40	21	23	84
5	4	3	4	3	4	40	21	23	84
5	4	4	3	5	5	40	24	26	90
5	3	4	4	3	5	39	21	24	84
3	5	3	2	3	4	35	17	20	72
5	3	2	4	5	5	35	10	24	69
5	3	3	5	4	5	39	23	25	87
5	3	5	5	5	5	42	21	28	91
5	4	4	5	5	5	42	24	28	94
4	2	4	2	5	5	36	20	22	78
4	2	4	2	5	5	23	20	22	65
5	2	3	5	5	5	37	20	25	82
5	3	3	4	5	5	36	20	25	81
5	3	3	4	5	5	36	23	25	84
5	3	3	5	5	5	35	21	26	82
5	5	3	5	5	5	39	22	28	89
5	3	3	5	5	5	37	21	26	84
4	3	3	5	5	5	37	20	25	82
4	3	3	4	5	5	31	20	24	75
4	3	3	4	4	4	33	21	22	76
4	3	3	4	5	4	33	19	23	75
4	3	2	4	4	5	30	18	22	70
4	2	2	4	4	3	32	17	19	68
4	4	3	4	5	5	38	21	25	81
4	4	3	3	3	4	32	20	21	73
5	4	3	3	4	4	36	24	23	83
5	4	3	3	5	5	35	20	25	80
4	3	4	3	5	5	31	22	24	77
5	4	3	4	3	4	40	21	23	84
4	3	3	4	4	4	34	17	22	73



ENCUESTADO N°	Eficiencia						
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
1	3	4	5	5	3	3	2
2	5	5	5	3	2	2	4
3	3	3	2	2	2	2	3
4	3	3	2	2	2	2	3
5	3	3	2	2	1	2	2
6	3	4	5	5	4	4	4
7	3	4	5	5	4	4	2
8	3	4	5	5	4	4	2
9	3	4	5	5	4	4	4
10	3	3	2	2	4	3	3
11	3	3	2	2	1	2	2
12	3	3	2	2	2	2	3
13	5	5	5	3	2	2	4
14	3	4	5	5	4	4	2
15	3	4	1	3	4	3	3
16	3	4	1	3	4	3	3
17	3	4	5	4	4	5	1
18	4	5	1	2	4	4	2
19	3	5	3	3	5	2	2
20	3	4	5	3	2	3	3
21	5	4	4	4	4	4	3
22	5	4	4	4	4	4	3
23	4	5	3	3	5	2	2
24	3	5	4	3	5	5	3
25	3	5	4	3	5	5	3
26	3	4	2	4	4	3	4
27	3	4	2	4	4	3	4
28	4	5	1	2	4	4	2
29	2	4	5	4	5	5	5
30	2	4	5	4	5	5	5
31	3	4	5	4	4	5	1
32	3	3	2	2	2	2	3
33	3	3	2	2	1	2	2
34	3	4	5	5	4	4	4
35	3	4	5	5	4	4	2
36	3	4	5	5	4	4	2
37	3	4	5	5	4	4	4
38	3	3	2	2	4	3	3
39	3	3	2	2	1	2	2
40	3	3	2	2	2	2	3
41	5	5	5	3	2	2	4
42	3	4	5	5	4	4	2
43	3	4	1	3	4	3	3
44	3	4	1	3	4	3	3
45	3	4	5	4	4	5	1
46	4	5	1	2	4	4	2
47	3	5	3	3	5	2	2
48	3	4	5	3	2	3	3
49	5	4	4	4	4	4	3
50	5	4	4	4	4	4	3
51	4	5	3	3	5	2	2
52	3	5	4	3	5	5	3
53	3	5	4	3	5	5	3
54	3	4	2	4	4	3	4
55	3	4	2	4	4	3	4
56	4	5	1	2	4	4	2
57	2	4	5	4	5	5	5
58	3	4	5	5	3	3	2
59	5	5	5	3	2	2	4
60	3	3	2	2	2	2	3
61	3	3	2	2	2	2	3
62	3	3	2	2	1	2	2
63	3	4	5	5	4	4	4
64	3	4	5	5	4	4	2
65	3	4	5	5	4	4	2
66	3	4	5	5	4	4	4
67	3	3	2	2	4	3	3
68	3	3	2	2	1	2	2
69	3	3	2	2	2	2	3
70	5	5	5	3	2	2	4
71	3	4	5	5	4	4	2
72	3	3	2	2	1	2	2
73	3	4	5	5	4	4	4
74	3	4	5	5	4	4	2
75	3	4	5	5	4	4	2
76	3	4	5	5	4	4	4
77	3	3	2	2	4	3	3
78	3	3	2	2	1	2	2
79	3	3	2	2	2	2	3
80	5	5	5	3	2	2	4
81	3	4	5	5	4	4	2
82	3	4	1	3	4	3	3
83	3	4	1	3	4	3	3
84	3	4	5	4	4	5	1
85	4	5	1	2	4	4	2
86	3	5	3	3	5	2	2
87	3	4	5	3	2	3	3
88	5	4	4	4	4	4	3
89	5	4	4	4	4	4	3

ENCUESTADO N°	Eficiencia						
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
90	4	5	3	3	5	2	2
91	3	5	4	3	5	5	3
92	3	5	4	3	5	5	3
93	3	4	2	4	4	3	4
94	3	4	2	4	4	3	4
95	4	5	1	2	4	4	2
96	2	4	5	4	5	5	5
97	3	4	5	5	3	3	2
98	5	5	5	3	2	2	4
99	3	3	2	2	2	2	3
100	3	3	2	2	2	2	3
101	3	3	2	2	1	2	2
102	3	4	5	5	4	4	4
103	3	4	5	5	4	4	2
104	3	4	5	5	4	4	2
105	3	3	2	2	1	2	2
106	3	4	5	5	4	4	4
107	3	4	5	5	4	4	2
108	3	4	5	5	4	4	2
109	3	4	5	5	4	4	4
110	3	3	2	2	4	3	3
111	3	3	2	2	1	2	2
112	3	3	2	2	2	2	3
113	5	5	5	3	2	2	4
114	3	4	5	5	4	4	2
115	3	3	2	2	1	2	2
116	3	4	5	5	4	4	4
117	3	4	5	5	4	4	2
118	3	4	5	5	4	4	2
119	3	4	5	5	4	4	4
120	2	4	5	4	5	5	5
121	3	4	5	5	3	3	2
122	5	5	5	3	2	2	4
123	3	3	2	2	2	2	3
124	3	3	2	2	2	2	3
125	3	3	2	2	1	2	2
126	3	4	5	5	4	4	4
127	3	4	5	5	4	4	2
128	3	4	5	5	4	4	2
129	3	4	5	5	4	4	4
130	3	3	2	2	4	3	3
131	3	3	2	2	1	2	2
132	3	3	2	2	2	2	3
133	5	5	5	3	2	2	4
134	3	4	5	5	4	4	2
135	3	3	2	2	1	2	2
136	3	4	5	5	4	4	2



Eficacia					
PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13
5	5	3	3	5	4
5	5	4	4	5	4
5	5	4	4	5	4
2	2	4	1	2	3
2	2	4	1	2	3
5	4	2	2	2	4
4	4	3	2	3	3
5	4	4	4	4	4
5	4	5	3	5	5
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	3
5	4	5	3	5	5
5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3
2	3	2	2	3	3
5	4	5	3	5	5
5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3
5	4	5	3	5	5
2	3	2	2	2	3
2	3	2	2	3	3
2	3	3	3	4	3
5	4	5	5	5	5
5	4	4	5	3	4
2	3	2	2	3	3
5	4	5	3	5	5
5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3
5	4	5	3	5	5
4	4	3	2	3	3
5	4	4	4	4	4
5	4	5	3	5	5
2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	3
5	4	5	3	5	5
5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3
5	4	5	3	5	5
2	3	2	2	2	3
2	3	2	2	3	3
2	3	3	3	4	3
5	4	5	5	5	5
5	4	4	5	3	4
2	3	2	2	3	3
5	4	4	5	3	4

Efectividad							Eficiencia	Eficacia	Efectividad	Total
PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20				
4	5	4	4	4	4	3	25	25	28	78
5	3	5	4	5	1	5	26	27	28	81
3	3	2	2	2	2	2	17	17	16	50
3	3	2	2	2	2	2	17	17	16	50
1	4	4	2	2	2	3	15	15	18	48
5	2	5	4	5	2	5	29	27	28	84
4	5	4	4	4	4	3	27	25	28	80
1	4	4	2	2	2	3	27	23	18	68
5	3	5	4	5	1	5	29	27	28	84
2	4	4	2	2	2	4	20	14	20	54
1	4	4	2	2	2	4	15	15	19	49
3	3	2	2	2	3	3	17	18	18	53
5	3	5	4	5	1	5	26	29	28	83
4	5	4	4	4	4	3	27	25	28	80
5	3	4	4	5	1	4	21	24	26	71
5	3	4	4	5	1	4	21	24	26	71
5	3	4	4	5	1	4	26	24	26	76
3	3	4	4	4	4	4	22	19	26	67
5	4	5	4	5	1	5	23	27	29	79
4	5	3	3	5	4	4	23	23	28	74
4	5	4	4	5	4	5	28	24	31	83
4	5	5	4	4	4	5	28	24	31	83
5	4	5	4	1	5	4	24	25	28	77
5	3	4	4	5	3	4	28	27	28	83
5	3	4	4	5	3	4	28	27	28	83
4	2	3	2	4	3	2	24	14	20	58
4	2	3	2	4	3	2	24	14	20	58
3	3	4	4	3	4	4	22	19	25	66
5	4	3	4	4	4	3	30	19	27	76
3	3	4	4	3	3	5	30	19	25	74
5	3	4	4	5	1	4	26	24	26	76
3	3	2	2	2	2	2	17	17	16	50
1	4	4	2	2	2	3	15	15	18	48
5	2	5	4	5	2	5	29	27	28	84
4	5	4	4	4	4	3	27	25	28	80
1	4	4	2	2	2	3	27	23	18	68
5	3	5	4	5	1	5	29	27	28	84
2	4	4	2	2	2	4	20	14	20	54
1	4	4	2	2	2	4	15	15	19	49
3	3	2	2	2	3	3	17	18	18	53
5	3	5	4	5	1	5	26	29	28	83
4	5	4	4	4	4	3	27	25	28	80
5	3	4	4	5	1	4	21	24	26	71
5	3	4	4	5	1	4	21	24	26	71
5	3	4	4	5	1	4	26	24	26	76
3	3	4	4	4	4	4	22	19	26	67
5	4	5	4	5	1	5	23	27	29	79
4	5	3	3	5	4	4	23	23	28	74
4	5	4	4	5	4	5	28	24	31	83
5	4	5	4	1	5	4	24	25	28	77
5	3	4	4	5	3	4	28	27	28	83
5	3	4	4	5	3	4	28	27	28	83
4	2	3	2	4	3	2	24	14	20	58
4	2	3	2	4	3	2	24	14	20	58
3	3	4	4	3	4	4	22	19	25	66
5	4	3	4	4	4	3	30	19	27	76
4	5	4	4	4	4	3	25	25	28	78
5	3	5	4	5	1	5	26	27	28	81
3	3	2	2	2	2	2	17	17	16	50
3	3	2	2	2	2	2	17	17	16	50
1	4	4	2	2	2	3	15	15	18	48
5	2	5	4	5	2	5	29	27	28	84
4	5	4	4	4	4	3	27	25	28	80
1	4	4	2	2	2	3	27	23	18	68
5	3	5	4	5	1	5	29	27	28	84
2	4	4	2	2	2	4	20	14	20	54
1	4	4	2	2	2	4	15	15	19	49
3	3	2	2	2	3	3	17	18	18	53
5	3	5	4	5	1	5	26	29	28	83
4	5	4	4	4	4	3	27	25	28	80
1	4	4	2	2	2	3	15	15	18	48
5	2	5	4	5	2	5	29	27	28	84
4	5	4	4	4	4	3	27	25	28	80
1	4	4	2	2	2	3	27	23	18	68
5	3	5	4	5	1	5	29	27	28	84
2	4	4	2	2	2	4	20	14	20	54
1	4	4	2	2	2	4	15	15	19	49
3	3	2	2	2	3	3	17	18	18	53
5	3	5	4	5	1	5	26	29	28	83
4	5	4	4	4	4	3	27	25	28	80
1	4	4	2	2	2	3	15	15	18	48
5	3	5	4	5	1	5	29	27	28	84
2	4	4	2	2	2	4	20	14	20	54
3	3	2	2	2	3	3	17	18	18	53
5	3	5	4	5	1	5	26	29	28	83
4	5	4	4	4	4	3	27	25	28	80
5	3	4	4	5	1	4	21	24	26	71
5	3	4	4	5	1	4	26	24	26	76
3	3	4	4	4	4	4	22	19	26	67
5	4	5	4	5	1	5	23	27	29	79
4	5	3	3	5	4	4	23	23	28	74
4	5	4	4	5	4	5	28	24	31	83
4	5	5	4	4	4	5	28	24	31	83

Efectividad							Eficiencia	Eficacia	Efectividad	Total
PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20				
5	4	5	4	1	5	4	24	25	20	77
5	3	4	4	5	3	4	20	27	20	83
5	3	4	4	5	3	4	20	27	20	83
4	2	3	2	4	3	2	24	14	20	58
4	2	3	2	4	3	2	24	14	20	58
3	3	4	4	3	4	4	22	19	25	66
5	4	3	4	4	4	3	30	19	27	76
4	5	4	4	4	4	3	25	25	20	70
5	3	5	4	5	1	5	26	27	20	81
3	3	2	2	2	2	2	17	17	16	50
3	3	2	2	2	2	2	17	17	16	50
1	4	4	2	2	2	3	15	15	10	40
5	2	5	4	5	2	5	29	27	20	84
4	5	4	4	4	4	3	27	25	20	80
1	4	4	2	2	2	3	27	23	10	60
1	4	4	2	2	2	3	15	15	10	40
5	2	5	4	5	2	5	29	27	20	84
4	5	4	4	4	4	3	27	25	20	80
1	4	4	2	2	2	3	27	23	10	60
5	3	5	4	5	1	5	29	27	20	84
2	4	4	2	2	2	4	20	14	20	54
1	4	4	2	2	2	4	15	15	10	40
3	3	2	2	2	2	3	17	10	10	53
5	3	5	4	5	1	5	26	29	20	83
4	5	4	4	4	4	3	27	25	20	80
1	4	4	2	2	2	3	15	15	10	40
5	2	5	4	5	2	5	29	27	20	84
4	5	4	4	4	4	3	27	25	20	80
1	4	4	2	2	2	3	27	23	10	60
5	3	5	4	5	1	5	29	27	20	84
5	4	3	4	4	4	3	30	19	27	76
4	5	4	4	4	4	3	25	25	20	70
5	3	5	4	5	1	5	26	27	20	81
3	3	2	2	2	2	2	17	17	16	50
3	3	2	2	2	2	2	17	17	16	50
1	4	4	2	2	2	3	15	15	10	40
5	2	5	4	5	2	5	29	27	20	84
4	5	4	4	4	4	3	27	25	20	80
1	4	4	2	2	2	3	27	23	10	60
5	3	5	4	5	1	5	29	27	20	84
2	4	4	2	2	2	4	20	14	20	54
1	4	4	2	2	2	4	15	15	10	40
3	3	2	2	2	2	3	17	10	10	53
5	3	5	4	5	1	5	26	29	20	83
4	5	4	4	4	4	3	27	25	20	80
1	4	4	2	2	2	3	15	15	10	40
4	5	4	4	4	4	3	27	25	20	80