

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POST GRADO**



---

---

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO EN  
LA EMPRESA FISIM SAC HUÁNUCO - 2015”**

---

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN Y NEGOCIOS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE  
PROYECTOS.**

**JUAN CARLOS ROJAS MATOS**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2016**

**DEDICATORIA**

*A mis queridos padres :*

*Por sus oraciones y preocupación  
permanente, por mi proyecto de vida.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Al mejor concejero de mi vida:*

*A DIOS.*

## **RESUMEN**

El presente trabajo investigativo se orienta a determinar la incidencia que tiene la Gestión de Talento Humano en la Productividad Laboral del personal operativo en la Empresa FISIM SAC. La problemática principal del objeto de estudio se centra principalmente en el análisis de las condiciones en las cuales el talento humano fue contratado y si existen las herramientas e instrumentos técnicos para su gestión; lo cual incide de forma directa en la productividad del personal operativo. Una vez realizado la investigación de campo se pudo evidenciar con los resultados estadísticos que la Gestión de Talento Humano en la Empresa FISIM SAC se maneja de forma empírica, limitando a que el personal pueda poner en práctica sus conocimientos, habilidades, actitudes, comportamientos a lo que se conoce como competencias, por lo tanto este se convierte en el potencial activo de una organización, por lo que se propone el Diseño de un Sistema de Gestión de Talento Humano basado en Competencias que contribuya con mecanismos, herramientas, técnicas e instrumentos que genere eficiencia en la Productividad Laboral. Esta propuesta, permitirá mejorar el nivel de desempeño y entregar un servicio de calidad con un capital humano eficiente; siendo esencial generar ambientes favorables de compromiso y productividad, identificando las necesidades primordiales del personal para encaminar programas de capacitación y desarrollo para lograr el bienestar de los colaboradores en su lugar de trabajo, esto sirve de base a la Empresa para contar con una ventaja competitiva, que le ayude a cumplir con los objetivos Empresariales planteados.

**Palabras Claves: Gestión de talento humano, productividad laboral, sistema, competencia, desempeño, eficiencia y eficacia.**

## **SUMMARY**

The present investigating work FISIM SAC looks toward determining the incidence that has the Step of Human Talent in the Labor Productivity of the personal operation in the Company SAC. The main problems of the object of study focus principally on the analysis of the conditions which human talent was in hired hired and if there are tools and technical instruments for its step; Which affects of direct way in the productivity of the personal operation. Once accomplished the field investigation could become evident with the statistical results than the Step of Human Talent in the Company FISIM SAC drives itself of empiric way, limiting to that the staff can put into practice your knowledge, abilities, attitudes, behaviors so that he is acquainted like competitions, therefore this becomes the active potential of an organization, which is why he sets himself the Design of a System the Step of Human Talent once Competitions was based on that he contributes with mechanisms, tools, techniques and instruments that generates efficiency in Labor Productivity. This proposal, will allow improving the level of performance and rendering up a high-quality service with an efficient human capital; Being essential to generate favorable environments of commitment and productivity, identifying the primary needs of the staff to lead pickups of capacitation and I develop to achieve the well-being of the collaborators in your worksite, this serves as base to the Company to count on a competitive advantage, that he helps you to fulfill the Entrepreneurial brought-up objectives.

**Key Words: Step of human talent, labor productivity, system, competition, performance, efficiency and efficacy.**

## **INTRODUCCIÓN**

La Gestión de Talento Humano constituye un conjunto de prácticas, políticas, instrumentos, técnicas que deben utilizar las organizaciones para contratar y ubicar personas idóneas que cumplan las competencias necesarias para ocupar un puesto de trabajo; y contribuir a que la Empresa logre sus objetivos propuestos. Se torna necesario capacitar a los empleados, proporcionar los mecanismos pertinentes que propicien motivación, compromiso y eficiencia en la Empresa, debido a que actualmente el hombre es valorado por sus conocimientos y aportes intelectuales que hacen que el talento humano sea el activo más importante de una Organización.

Entre las técnicas e instrumentos que deben diseñarse encontramos los siguientes: diseño, análisis y descripción de puestos, reclutamiento y selección, evaluación de desempeño, remuneraciones, incentivos, beneficios, entrenamiento y desarrollo de personas, relaciones con los empleados, seguridad, higiene, calidad de vida, banco de datos y sistema de información. El talento de los trabajadores con los requisitos exigidos por el cargo de una organización es una tarea planificada para asegurar la eficiencia, en tanto que, la Productividad Laboral cumple una función importante dentro de la Gestión del Talento Humano; esto significa que la planificación, organización, dirección y el control funcionan alrededor de los planes formulados para administrar correctamente al Talento Humano.

La planeación es el proceso básico en la Productividad Laboral , ayuda a que el talento reunido en una organización funcione sincronizada y proactivamente, de manera inteligente, agregando valor e innovación; esto se logra si las personas saben lo que hacen y cómo lo hacen, en donde el talento humano se convierte

en el activo principal que posee una institución porque impulsa el trabajo de forma efectiva. Es necesario comprender el comportamiento humano y tener conocimientos sobre los diversos sistemas y prácticas disponibles que pueden ayudar a obtener una fuerza de trabajo motivada; que sea capaz de potenciar el trabajo en equipo y generar eficiencia y eficacia a la Organización.

**INDICE**

	Pág.
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
SUMMARY	V
INTRODUCCIÓN	VI
INDICE	VIII
CAPITULO I	
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	3
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.	3
1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICOS.	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
1.4. HIPOTESIS	5
1.4.1. HIPOTESIS GENERAL	5
1.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS	5
1.5. VARIABLES	5
1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	5
1.5.2 .VARIABLE DEPENDIENTE	6
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	9
1.6.1. JUSTIFICACIÓN	9
1.6.2 .IMPORTANCIA	9
1.7. VIABILIDAD	9
1.8 .LIMITACIONES	9



CAPITULO II	
2. MARCO TEORICO	10
2.1. ANTECEDENTES	10
2.2. BASES TEORICAS	13
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	18
2.4. BASES EPISTÉMICOS	22
CAPITULO III	
3. MARCO METODOLOGICO	29
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.5. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	33
CAPITULO IV	
4. PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	35
4.1. PRESENTACIÓN	35
4.2. ANALISIS	36
4.3. INTERPRETACIÓN	36
4.4. PRUEBA DE HIPOTESIS	36
4.5. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO	37
4.6. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPOTESIS SECUNDARIAS	68

## CAPITULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	77
5.1 CON EL MARCO TEORICO	77
5.2 CON EL PROBLEMA PLANTEADO	84
5.3 CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	84
5.4 CON LAS HIPOTESIS PLANTEADO	84
5.5 APORTE CIENTIFICO	88
CONCLUSIONES	89
SUGERENCIAS	91
BIBLIOGRAFIA	92
ANEXOS	94

## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.**

Vivimos en un mundo globalizado y competitivo donde el área de los recursos humanos (RH) es una de las áreas que más cambios ha experimentado. Los cambios son tantos y tan grandes que hasta el nombre del área ha evolucionado, en muchas organizaciones la denominación de administración de recursos humanos (ARH) está sustituyéndose por Gestión del Talento Humano, gestión de socios o de colaboradores, gestión del capital humano, administración del capital intelectual e incluso gestión de personas. La gestión del talento humano está cambiando la forma de trabajar y competir de las empresas las cuales ayudan a acelerar los procesos y productos con mayor calidad y de valor superior para los clientes, razón por el cual, las organizaciones realizan los esfuerzos para implantarlos y con ello lograr ventajas comparativas y competitivas al incorporarlos en sus funciones que están permitiendo que las empresas en el rubro de casinos y tragamonedas tenga un gran posicionamiento en el mercado. Como podemos mencionar los tragamonedas internacionales: Casino “Las Vegas”, “Cesars Palace”, el “Circus Circus”, el “Luxor” o el “Excalibur”, entre otros, localizadas en la ciudad de las Vegas de Estados Unidos de América y son reconocidos en todos los lugares del mundo debido a su gran prestigio por la cantidad de dinero que colocan como inversión y la puesta de dinero en juego.

En el Perú algunas de las empresas que están utilizando esta nueva estrategia en su personal son: Stallaris Casino Lima, Atlantic City,

Sheraton Casino, entre otros. Se concentran en todo lo necesario para brindar un adecuado entrenamiento a su personal para brindar una atención al cliente que los diferencie de los demás.

La Gestión del talento Humano es una estrategia fundamental para lograr un desempeño óptimo de los trabajadores y a su vez lograr un posicionamiento. Las empresas dedicadas al rubro de tragamonedas tanto en Tingo María, Aucayacu, y Huánuco, etc., por lo general, no tienen como política aprobada, desarrollar la gestión del talento de la persona que trabaja en la organización, por ese motivo nos lleva a optar por diferenciarnos de las otras empresas en hacer uso de esta estrategia para poder posicionarnos y diferenciarnos en el mercado de la región Huánuco.

La empresa en la cual se va a realizar la investigación se observa ciertas deficiencias tales como mala atención a los clientes que trae como consecuencia baja rentabilidad financiera, el trabajo en equipo no se da lo que trae consigo chismes, injurias y comentarios malintencionados, a los colaboradores no se les hace entrega del MOF lo que trae consigo una desventaja competitiva, no evalúan el trabajo del personal operativo en consecuencia no hay un servicio de calidad, no hay capacitaciones en cuanto al perfil del consumidor de un tragamonedas lo que trae consigo ineficiencia en la atención al cliente, no respetan el organigrama de la empresa en consecuencia no hay una orientación hacia sus jefes inmediatos, la falta de una misión, visión y una cultura organizacional dentro de la organización trae consigo una desorientación de los colaboradores de no identificarse con la empresa, si analizamos cuidadosamente lo que muestran en la empresa son deficiencias que se

están dando actualmente, en la presente investigación lo que se requiere es reducir lo antes mencionado en base a :

Canalizar la fuerza de trabajo hacia la productividad y la calidad, Desarrollar planes y programas de desarrollo de ejecutivos de línea y colaboradores en general, establecer programas de equipos de trabajo, estimular la participación del trabajador, mejorar los sistemas de comunicación con la administración y los colaboradores, la necesidad de desarrollar una planificación de desempeño y un sistema de evaluación eficaz, en esta nueva concepción la función de la gestión del talento humano tiene la oportunidad de participar como un agente de cambio en la formulación de estrategias que permite el mejor funcionamiento de la empresa en el desarrollo de la misma.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ✓ ¿Cuál es la incidencia de la gestión del talento humano en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS**

- ✓ ¿Cuál es la incidencia de la planificación del talento humano en la calidad de servicio del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015?
- ✓ ¿Cuál es la incidencia de la organización del talento humano en el trabajo en equipo del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año 2015?

- ✓ ¿Cuál es la incidencia de la dirección del talento humano en el desarrollo de capacidades del personal operativo de la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015?
- ✓ ¿Cuál es la incidencia del control del talento humano en la mejora continua del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Determinar la incidencia de la gestión del talento humano en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Determinar la incidencia de la planificación del talento humano en la calidad de servicio del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015.
- ✓ Determinar la incidencia de la organización del talento humano en el trabajo en equipo del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015.
- ✓ Determinar la incidencia de la dirección del talento humano en el desarrollo de capacidades del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015.
- ✓ Determinar la incidencia del control del talento humano en la mejora continua del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015.

## **1.4. HIPOTESIS Y/O SISTEMA DE HIPOTESIS**

### **1.4.1. HIPOTESIS GENERAL**

- ✓ La gestión del talento humano tiene incidencia significativa en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015.

### **1.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS**

- ✓ La planificación del talento humano tiene incidencia significativa en la calidad de servicio del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015.
- ✓ La organización del talento humano tiene incidencia significativa en el trabajo en equipo del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015.
- ✓ La dirección del talento humano tiene incidencia significativa en el desarrollo de capacidades del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015.
- ✓ El control del talento humano tiene incidencia significativa en la mejora continua del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015.

## **1.5. VARIABLES.**

### **1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:**

- ✓ Gestión del talento humano

### **DIMENSIONES:**

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

**1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE:**

- ✓ productividad laboral

**DIMENSIONES:**

- Calidad de Servicio
- Trabajo en Equipo
- Desarrollo de Capacidades
- Mejora continua



VARIABLE INDEPENDIENTE "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO"			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> Entendida como el conjunto de procesos necesarios para dirigir a las personas dentro de la empresa partiendo de la Planificación, organización, dirección y control habiendo un diagnóstico y un plan, respetando los procesos e implementando valores, habiendo una fluida comunicación y una capacitación, dentro de las normas de la organización y una constante evaluación que conduzca a la obtención del valor agregado para la empresa y los colaboradores, que optimice la productividad con mejora de resultados.</p>	PLANIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO	DIAGNOSTICO	TÉCNICA: LA ENCUESTA INSTRUMENTO : EL CUESTIONARIO
		PLAN	
	ORGANIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO	PROCESOS	TÉCNICA: LA ENCUESTA INSTRUMENTO : EL CUESTIONARIO
		VALORES	
	DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	COMUNICACIÓN	TÉCNICA: LA ENCUESTA INSTRUMENTO : EL CUESTIONARIO
		CAPACITACIÓN	
	CONTROL DEL TALENTO HUMANO	NORMATIVA	TÉCNICA: LA ENCUESTA INSTRUMENTO : EL CUESTIONARIO
		EVALUACIÓN	

VARIABLE DEPENDIENTE "PRODUCTIVIDAD LABORAL"			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b> Entendida como el resultado de la Gestión del Talento Humano realizada por la empresa que genera en el colaborador calidad de servicio, trabajo en equipo, desarrollo de capacidades y mejora continua, donde mejorara su rendimiento laboral y su desempeño, se ordenara y se formara para el puesto de trabajo, habrá alcanzado un aprendizaje y un crecimiento profesional, y se verá reflejado el capital intelectual en una cultura organizacional bien establecida.</p>	CALIDAD EN EL SERVICIO	RENDIMIENTO	TÉCNICA: LA ENCUESTA INSTRUMENTO: EL CUESTIONARIO
		DESEMPEÑO	
	TRABAJO EN EQUIPO	ORDEN	TÉCNICA: LA ENCUESTA INSTRUMENTO: EL CUESTIONARIO
		FORMACIÓN	
	DESARROLLO DE CAPACIDADES	CONFIANZA	TÉCNICA: LA ENCUESTA INSTRUMENTO: EL CUESTIONARIO
		CRECIMIENTO	
	MEJORA CONTINUA	CAPITAL INTELECTUAL	TÉCNICA: LA ENCUESTA INSTRUMENTO: EL CUESTIONARIO
		CULTURA ORGANIZACIONAL	

## **1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

### **1.6.1. JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo de esta investigación trata de dar respuesta a una de las preocupaciones de la empresa, donde no hay una buena planificación, organización, dirección y control, y cómo repercute su incidencia o relación en la productividad laboral de la organización, a través de una mala calidad de servicio, no hay trabajo en equipo, no hay desarrollo de capacidades, no hay mejora continua, a nivel de los colaboradores de la empresa.

### **1.6.2. IMPORTANCIA**

Se espera que esta investigación determine el modelo de gestión dentro de la organización que se ha tomado como punto de referencia, y asimismo pueda servir a investigadores venideros que puedan ampliar sus conocimientos. Solo mediante una investigación, podemos saber si una empresa tomada como unidad organizativa está en condiciones óptimas para competir.

## **1.7. VIABILIDAD**

El proyecto de investigación es viable porque se cuenta con los recursos necesarios y con el acceso a la información.

## **1.8. LIMITACIONES**

Fueron pocas que serán superados adecuada y oportunamente.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

- **A Nivel Internacional**

- ✓ “La Gestión del talento Humano mejora el desempeño del personal de la empresa MASTER LIGHT Cia. Ltda” autor Erik Anibal de la Cruz Ordoñez, para la obtención del título de Psicólogo industrial, en la universidad central de ecuador Quito – 2011. Conclusiones 1º: “La Gestión del Talento Humano mejoró el desempeño del personal de la Empresa, lo que se refleja en el aumento de producción” Conclusiones 2º: “Los trabajadores demuestran que se sienten identificados con la empresa y tienen claro los objetivos y metas que esta persigue; además manifiestan exactitud y esmero en las tareas que realizan diariamente”
- ✓ “La Productividad del Capital humano en la Empresa Informativa” autor Lic. Manuela Bueno Lopez ,para obtener el título de Doctora en Ciencias de la Información, Universidad complutense Madrid, España – 2001. Conclusiones “Al igual que cualquier otra empresa, las empresas informativas deben poseer una estructura formal de organización referida al factor de producción trabajo. El organigrama y la descripción de puestos de trabajo son los dos elementos en los que se debe apoyar. Esta estructura debe ser realizada por el Departamento de Recursos Humanos, que lo diseñará atendiendo a las necesidades de la empresa. Estimamos que el profesional de la información que conoce perfectamente su

lugar dentro del organigrama de la empresa y el contenido de las funciones de su puesto de trabajo es más productivo. Cuanto mayor sea el grado de conocimiento del profesional de estos dos elementos de organización de las empresas informativas, más definidas estarán las labores que cada empleado tiene que desarrollar. Este hecho influirá favorablemente en el desarrollo de su trabajo y tendrá efectos positivos en su productividad.”

- **A Nivel Nacional**

- ✓ “La nueva Gestión de Personas y su Evaluación de Desempeño en Empresas Competitivas” autor Enrique Osvaldo Bedoya Sánchez. Para optar el grado de Magister en Administración, UNMSM, Lima – Perú 2003. Conclusiones : “La nueva concepción de los recursos humanos y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño, incidirá en el desarrollo de las empresas en un entorno de alta competitividad. El enfoque tradicional de evaluación de los RRHH como una función aislada como estándares especiales está siendo reemplazado por un nuevo enfoque sustentado en la gestión de las personas como creadores de ventaja competitivas para la empresa. Los métodos utilizados en nuestra investigación orientan a la obtención de mejores resultados.”
- ✓ “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A.” autor Br. Jose Luis Alva Zapata, Br. Junior Alexander Juarez Morales, para obtener el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego

Trujillo – Perú 2014. Conclusiones 1° “La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.”

Conclusiones n° 2° “Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.”

- **A Nivel Local**

- ✓ La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en la producción de conservas de queso y el desarrollo de un plan de negocios”, autor Carlos Alberto Quintana Criollo, para optar el grado de Magister en Gestión y Negocios, mención Gestión de Proyectos, Universidad Nacional Hermilio Valdizan Huanuco – 2011.

Conclusiones n° 6 “ se logro precisar el rol fundamental que tiene las capacitaciones y/o adiestramiento en el desarrollo de la organización , la función de RRHH y de la planificación del desempeño y de su sistema de evaluación. Esto se logro precisar en base a los resultados obtenidos en la cuarta etapa de la

evaluación (seguimiento). En donde se puede observar que la persona capacitada mejora su desempeño y sus funciones que finalmente contribuirán en el desarrollo de la organización.

- ✓ “la gestión tecnológica y el clima organizacional del instituto superior tecnológico TEC”, autor Nilton Cesar Ayra Apac, para optar el grado académico de Magister en Gestión y Negocios, mención Gestión de Proyectos, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huanuco – 2009.

Conclusiones n° 2 “ el estudio realizado reporta que el instituto TEC por ser de carácter privado, la gestión, clima y el comportamiento organizacional dentro del cual realizan su trabajo los docentes y no docentes, las dimensiones estudiadas resultan muy aceptables, esto debido a su modelo de gestión institucional. El instituto tiene su mayor fortaleza al tener percepciones favorables concordantes en la motivación y consecuencias favorables y aprobatorias, aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional”

## **2.2. BASES TEORICAS**

- ✓ Libro “Gestión del talento humano” autor, Idalberto Chiavenato editorial McGraw – Hill, edición Primera año 2009. “El presente libro tiene como finalidad dar a conocer los cambios en la administración de recursos humanos hoy en día los gerentes deben apostar por la administración del talento humano es decir por las habilidades, conocimientos y capacidades del miembro de la empresa para lograr que los objetivos organizacionales vayan

de la mano con los objetivos individuales y alcanzar la competitividad en este mundo empresarial cambiante”.

- ✓ Libro “Como Mejorar el Rendimiento” autor Robert bacal, editorial PROFIT edición primera año 2009. “El libro muestra cómo conseguir unos niveles de rendimiento impensables hasta ahora y ofrece todas las herramientas necesarias para ello, recoge las 24 estrategias y acciones necesarias para aumentar el rendimiento que se espera de los empleados y la recompensa que se les ofrecerá. Además se exponen las herramientas y habilidades que se necesitan para conseguir una comunicación efectiva y fomentar una productividad superior en toda la empresa. Este libro le ayudara a incrementar la productividad de su personal, mejorar la motivación, alinear el rendimiento de cada uno de sus empleados con los objetivos de la empresa. Trata como uno de los temas principales los métodos para crear un clima laborar que apoye y anime a los empleados a comunicarse con su jefe de forma permanente”.
- ✓ Libro “Construyendo Talento” autor Martha Alicia Alles, editorial Granica S.A. edición primera, año 2009. “En la realización de este libro se tratara el concepto de talento abierto en partes, por lo tanto el talento necesario para obtener un desempeño superior en un determinado puesto de trabajo, de cualquier índole será considerado como una combinación de conceptos, conocimientos, competencias, valores y experiencia. Una mezcla adecuada de estos elementos permitirá a una persona en particular tener talento o ser considerada con talento. Uno solo de



estos aspectos aun en grado superlativo será insuficiente para alcanzar la denominación “talento” por lo tanto en los planes de desarrollo se trabajara con relación a todas las partes que conforman este concepto. En la actualidad mucho se habla de la empresa sostenible o sustentable, en relación con el talento en las organizaciones y en nuestra opinión una forma de hacer sostenible o sustentable a una organización respetando su esencia y valores, será mediante el trabajo constante sobre los jefes donde el termino jefe es , a su vez un concepto en el cual se presenta a todos los niveles de supervisión, desde el numero uno de la organización hasta el colaborador de menor nivel que tenga a otros bajo su mando o supervisión. Los jefes asi definidos son los que mantienen una relación diaria y cotidiana con todos los colaboradores los que los guian y orientan y conocen sus problemas y circunstancias aún las de tipo personal, por lo tanto para construir talento organizacional el rol de los jefes en este aspecto será definitorio”.

- ✓ Libro “La Productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo” autor Dr. Ricardo Fernández García editorial club universitario, edición primera año 2010. “Existen muchas empresas que día a día pierden liderazgo y competitividad en el mercado, debido a que cuenta con organizaciones deficientes u obsoletas que lastran su rentabilidad y a su vez causan un impacto negativo al desarrollo y motivación de las personas que lo conforman. No entienden que el Capital Humano es lo más importante de una organización, ya que es su

nervio vital. Una empresa puede tener la mejor infraestructura, tecnología, planta industrial o el equipo más moderno, pero esto no será suficiente para continuar y tener una garantía de éxito en el mercado. Solamente las personas con sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes son capaces de impulsar o destruir una organización, es por tanto imprescindible un compromiso permanente de los miembros de la organización para lograr sus objetivos. Recordaremos que la motivación una característica de la psicología humana que contribuya al grado de compromiso de la persona. Las organizaciones no son como maquinas compuestas por partes que se pueden aislar unas de otras, nuestro personal no es un recurso de la organización, es la organización, nosotros no somos un recurso de nuestra familia, somos un miembro de la misma. Si fuésemos recursos entonces los humanos no sentiríamos, ni opinaríamos, ni nos moveríamos o desarrollaríamos, los recursos son bienes, medios utilizados para conseguir nuestro fines u objetivos. El valor de la persona es irremplazable y su incidencia en las empresas es trascendental, no olvidemos que toda organización no dispone de personas sino que se encuentra formada de personas”.

- ✓ Libro “La Gestión del Talento en Tiempos de Cambios” autor Fabiana Gadow editorial Ediciones Granica S.A., edición primera año 2010. “En las organizaciones el éxito de la gestión del talento radica en tres grandes factores: el lugar que ocupan la atracción, el desarrollo y la retención del talento como parte de la estrategia; el comportamiento gerencial incluyendo el liderazgo en todos sus

niveles; la función organizacional de gestión de los RRHH. Por su parte esta función se plasma en su contribución a la estrategia, en el apoyo personal que brinda todas las áreas y a sus miembros, y en el desarrollo de los sistemas correspondientes a los procesos. El libro analiza muy bien cada dilema de los aspectos pertinentes de dichos factores”.

- ✓ Libro “Talento Tecnología y Tiempo” autor Juan José Goñi Zabala editorial ediciones Días de Santos, edición primera año 2008. “Este libro no quiere hablar del presente, ni del futuro del que se ocupe la ciencia ficción ni de la utopía. Quiere llamar la atención del lector que busca algunos asideros en sus cambios de actitud ante lo nuevo ante lo que se avecina como imparable y sobre lo que quiere tomar parte activa. Se trata de ayudar a reflexionar sobre lo posible y en parte y en parte deseable en el medio plazo, ese en el que podemos tener influencia por nuestras decisiones de hoy en día, queremos compartir con el lector la idea de que ya estamos en una época de cambios aunque todas las épocas lo han sido, tal vez merezca la pena revisar desde el punto de vista social y tecnológico como puede ser este nuevo lugar al que nos dirigimos. Hacer pronósticos no es un oficio recomendable para ganar prestigio si tenemos en cuenta lo fácil que es errar por la variabilidad de lo que puede llegar a ocurrir por cualquier circunstancias inesperada, pero no hacerlos en absoluto nos provoca un estado mental de espera conformista y lo que es peor de una falta de orientación en las decisiones que tengamos que tomar hoy y que van construyendo el futuro”.

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- ✓ **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.-** Entendida como el conjunto de procesos necesarios para dirigir a las personas dentro de la empresa partiendo de la planificación, organización, dirección y control.
- ✓ **PRODUCTIVIDAD LABORAL.-** Entendida como el resultado de la gestión del talento humano realizada por la empresa que genere en el colaborador calidad de servicio, trabajo en equipo, el desarrollo de capacidades y una mejora continua.
- ✓ **CALIDAD EN EL SERVICIO.-** La calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos.
- ✓ **TRABAJO EN EQUIPO.-** Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos.
- ✓ **DESARROLLO DE CAPACIDADES.-** Es la conclusión de capacidades que permitan a las instituciones y personas ser protagonistas de su bienestar.
- ✓ **MEJORA CONTINUA.-** Es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es

necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo.

- ✓ **CAPITAL INTELECTUAL.-** Se trata de las capacidades, actitudes, destrezas y conocimientos que cada miembro de la empresa aporta a ésta, es decir, forman activos individuales, e intransferibles. Este capital no puede ser de propiedad de la compañía.
- ✓ **CULTURA ORGANIZACIONAL.-** Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.
- ✓ **PLAN DE NEGOCIOS.-** Documento maestro de la empresa en el cual se refleja detalladamente toda la funcionalidad de la misma, demarcando desde las estrategias y tácticas a desarrollar, hasta el perfil de empresa y el desarrollo específico de cada área de la compañía a futuro. Según expertos es la radiografía de la empresa.
- ✓ **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.-** labor que evalúa la conducta y el trabajo de las personas de la organización, individual y grupalmente respecto a las labores bajo su responsabilidad y los logros alcanzados en el mismo.
- ✓ **GESTIÓN ADMINISTRATIVA.-** Es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.
- ✓ **MANUALES ADMINISTRATIVOS.-** Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten

registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

- ✓ **SELECCIÓN DE PERSONAL.-** Proceso mediante el cual se escoge a la persona más capacitada para un cargo en particular.
- ✓ **ADMINISTRACION DE CALIDAD TOTAL.-** Proceso de mejora continuo de la calidad en el largo plazo. Compromiso con la excelencia por todas las personas en una organización, que pone de relieve la excelencia alcanzada por medio del trabajo en equipo y un proceso de mejoramiento continuo.
- ✓ **APRENDIZAJE MEDIANTE ACCIONES.-** Aprender mediante la participación en el cambio.
- ✓ **CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.-** Grado hasta el cual los miembros de una organización de trabajo pueden satisfacer sus necesidades personales más importantes mediante las experiencias organizacionales.
- ✓ **CLIMA ORGANIZACIONAL.-** Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.
- ✓ **CONFLICTO DISFUNCIONAL.-** Conflicto que entorpece el rendimiento del equipo.
- ✓ **DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.-** Esfuerzo continuo, planificado, para mejorar los niveles de competencia del personal y el desempeño organizacional mediante capacitación y programas de desarrollo.

- ✓ **DIVISION DEL TRABAJO.-** Designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización.
- ✓ **HABILIDAD HUMANA.-** Habilidad y criterio para trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones.
- ✓ **HABILIDAD TECNICA.-** Conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de las tareas específicas de acuerdo con la instrucción, experiencia y educación.
- ✓ **ORGANIZACIÓN FORMAL.-** División del trabajo racional, mediante la diferenciación e integración, de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan la toma de decisiones.
- ✓ **ORGANIZACIÓN INFORMAL.-** La "organización" que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal.
- ✓ **ORGANIZACIÓN VIRTUAL.-** Concepto referente a un grupo de empresas o individuos independientes enlazados entre sí por medio de tecnología de información.
- ✓ **PLANIFICACION ESTRATEGICA.-** Proceso por el cual los administradores de la empresa de forma sistemática y coordinada piensan sobre el futuro de la organización, establecen objetivos, seleccionan alternativas y definen programas de actuación a largo plazo.
- ✓ **ROTACION DE PUESTOS.-** Práctica de cambiar a los individuos de un puesto a otro para incrementar la motivación y el desempeño potencial.

- ✓ **EXPERIENCIA EMPIRICA.-** Experiencia que se adquiere a través de la labor, sin utilizar conocimientos teóricos o técnicos. Se adquiere utilizando el sistema de prueba y error.
- ✓ **ESPECIFICACION DEL PUESTO.-** Documento que establece el perfil mínimo de calificaciones aceptables que una persona debe poseer para desempeñar un puesto particular.
- ✓ **RELACIONES HUMANAS.-** Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas.

#### 2.4. BASES EPISTÉMICOS

- ✓ **BASE FILOSOFICA**

**Douglas McGregor** distingue entre dos conjuntos de suposiciones que clasificó como teoría X y teoría Y, afirma que las suposiciones de la teoría X sostienen que, el ser humano promedio tiene un rechazo inherente hacia el trabajo y lo evitará si puede, debido a esta característica humana de rechazo al trabajo, la mayoría de las personas deben ser obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos a fin de lograr que realicen un esfuerzo adecuado, el ser humano promedio prefiere ser dirigido y desea evitar responsabilidades en el otro extremo, las acciones de algunos gerentes reflejan un conjunto de suposiciones de la teoría X, las cuales sostienen que el ser humano promedio no rechaza inherentemente el trabajo, el control externo y la amenaza de castigos, no son los únicos medios para lograr que se realice un esfuerzo hacia los objetivos de la organización. Los empleados estarán más motivados al



satisfacer sus necesidades de orden superior en cuanto al logro, estima y autorrealización, el ser humano promedio aprende, en condiciones apropiadas, no solo a aceptar sino también a buscar responsabilidades, la capacidad de ejercer un grado relativamente alto de imaginación, ingenio y creatividad en la solución de problemas organizacionales están continuamente distribuidas en la población y no al contrario.

**Tom Peters.** *“Las empresas excelentes tienen una filosofía muy arraigada que dice: respetemos al individuo; convirtamos a las personas en ganadoras; permitamos que descuellen; tratemos a las personas como adultos”.* Este aspecto, sui-generis, a pesar que no podemos medirlo directamente en cifras, ni controlarlo estadísticamente, tiene una vital importancia en el desarrollo y obtención de buenos resultados en la productividad empresarial y al nivel de toda la nación. Cuando expresamos “productividad por el personal” no nos referimos sólo al tratamiento, características, enfoque u otro aspecto concerniente a ejecutivos, profesionales y dirigentes, sino a todos los empleados de una organización, porque es el conjunto de éstos y su trabajo cohesionado y entusiasta el que puede llevar adelante la obtención de buenos resultados y no un grupo de cualquier categoría por importante que ésta sea o por inteligentes y capaces que nos parezcan sus miembros.

✓ **BASE HUMANISTICA**

**Elton mayo** quien empezó a realizar estudios sobre el comportamiento humano en las organizaciones y los factores que

intervienen para que las personas aumenten su productividad y eficiencia. Esto mayor fue el primero en tomar en cuenta a las personas dentro del entorno laboral. Los costos de este método al principio son mayores debido a que al tomar en cuenta el factor humano se le debe invertir en capacitación y adiestramiento, pero posteriormente los costos disminuyen por que se obtiene como resultado mayor eficiencia y menos desperdicio en el proceso productivo, puesto que las personas ya saben cómo realizar su trabajo sin necesidad de tener a un supervisor que le de indicaciones.

Este enfoque es vigente hasta nuestros días por que las empresas cuentan con departamentos y este se encarga de atender todas las necesidades y expectativas del personal.

**Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi (1999)** sobre el aprendizaje y la generación del conocimiento. Este tipo de estudios, si bien están más enfocados a los aspectos cognitivos de las personas, hacen una importante alusión a los ambientes positivos para propiciar el conocimiento y que éste sea compartido por los miembros de la organización.

✓ **ENFOQUE POLITICO**

**Ricardo Alania**, director del Área Académica de Factor Humano de Postgrado UPC, Ahora muchas empresas ya no hablan de trabajadores sino de clientes internos. Otras han cambiado el rótulo de Recursos Humanos por el de Gestión de Talento. Esta tendencia se ha intensificado en los últimos años pero, en muchos casos es solo un discurso. Hay empresas que hablan de

la importancia del talento humano, pero que paradójicamente, cuando aparece una crisis, lo primero que hacen es despedir a ese talento, señala. Las empresas que quieran participar en esta categoría deben construir la posibilidad de que el factor humano se convierta en un factor de éxito.

**Noman Loayza**, economista líder del Banco Mundial, consideró que la alta informalidad es preferible al desempleo. Destacó el rol del sector privado en la reducción de ese problema. Economista líder del Banco Mundial, llegó a Lima para participar en el Foro Internacional de Economía Quo Vadis 2015, organizado por el IEDEP de la CCL, en el que expuso sobre la agenda pendiente de productividad. Una de sus especialidades es la informalidad, ¿Cómo se relaciona con la productividad? La relación entre productividad e informalidad va en los dos sentidos y es como un círculo vicioso que se retroalimenta. Un trabajador del sector formal es 2.5 veces más productivo que el del sector informal. Una baja educación en los trabajadores lleva a que no sean contratables en empresas formales y queden auto empleados o queden en informalidad. Eso reduce la productividad total de la economía.

#### ✓ ENFOQUE DOCTRINAL

**Mag. Diego Arias Padilla**, estuve un año trabajando en una empresa micro financiera y lo aprendido fue bastante, sin embargo me quedó la duda sobre si se puede hacer algo más sobre el tema de las micro finanzas y fue así que empecé a conectar los

principios de la DSI (Doctrina Social de la Iglesia) con la gestión de las micro finanzas y junto con otros estudios que he realizado sobre como conectar el contenido de la DSI con temas aplicativos de gestión empresarial. Tome como punto de partida el estudio que realice sobre una propuesta de autoevaluación universitaria en universidades católicas para poder seguir la línea de conexión con los principios de la DSI y la organización. Fue así que junto con mi experiencia laboral dentro de una micro financiera y mi labor docente de ética en los negocios Responsabilidad Social Empresarial y DSI pude identificar tres elementos esenciales para el correcto andar de la gestión de las micro finanzas. Esos tres elementos son la responsabilidad social de la empresa, la gestión del talento humano y el liderazgo; además esos elementos deben tener una base en los principios de la DSI, los cuales no solo van a dirigir las acciones sino también darán soporte para la toma de decisiones. El objetivo de este artículo es ofrecer una propuesta de gestión, que pueda articularse no solo dentro de las organizaciones micro financieras sino también en otras organizaciones. Sin duda la DSI puede ayudar muchísimo debido a su carácter multidisciplinario ya que puede brindar alternativas para una correcta gestión que trascienden los parámetros de rentabilidad empresarial, en adición a ello nos da también el marco moral para actuar y no dejar que la tentación del aroma seductor del dinero, al cual la gestión de micro finanzas esta siempre expuesta, sea más fuerte.

**Dra. Eva María Ces García,** El establecimiento de un descanso periódico para el trabajador que le permita, al menos teóricamente, recuperarse del esfuerzo empleado en la ejecución de la prestación laboral comprometida, al tiempo que otorgarle mayores posibilidades de esparcimiento, cultivo personal o, simplemente, libre disposición de su tiempo, es una institución común a los modernos ordenamientos laborales. La doctrina europea considera la ordenación del tiempo de trabajo como materia propia de salud laboral. En este sentido, la normativa comunitaria entiende que la mejora de la seguridad, de la higiene y de la salud de los trabajadores en el trabajo representa un objetivo que no puede subordinarse a consideraciones de carácter puramente económico. En este sentido, el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, ha impuesto una interpretación doctrinal de las vacaciones que, en algunos aspectos, contradice la doctrina que hasta el momento venían vertiendo nuestros Tribunales en orden a solucionar los supuestos de solapamiento del período vacacional y de baja maternal. Ello demuestra, una vez más, que el régimen de disfrute del derecho a vacaciones sigue generando problemas de aplicación práctica, por más que se cuente con ciertas pautas de resolución asentadas.

✓ **BASE ANTROPOLOGICA**

**Kotler** (2008) uno de los gurúes indiscutidos del marketing, padre de muchos conceptos, teorías y métodos de análisis de mercado, afirma que la antropología llegó a las empresas con un pie firme y

para quedarse. Según este autor, más que el marketing tradicional, la antropología, a partir de la metodología de acceso y análisis de las creencias de la gente, podría contribuir a descubrir los hábitos de los clientes actuales y/o potenciales de la empresa.

**Slywotzky** (2008) afirma que "los empleados de Procter & Gamble y sus asesores, pasan semanas con sus clientes en los hogares, viéndolos lavar la ropa, fregar los pisos y limpiar los aparadores, estudiando el comportamiento humano en torno a las labores de las casas, del mismo modo como los antropólogos estudian las costumbres tribales de pueblos remotos".

**TYLOR.** Es ese todo complejo que abarca conocimientos, arte, creencias, moral, derecho, costumbres y cualquier otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad. ¿Qué papel juega la cultura?. Es un estrategia adaptativa porque permite la supervivencia en cualquier entorno. La diferencia entre el hombre y el animal es que el hombre puede vivir en todo tipo de hábitat. Las prácticas culturales son muy flexibles porque son aprendidas y pueden adaptarse a cualquier entorno, pero el código genético no es flexible porque son aprendidas y pueden adaptarse a cualquier entorno, el peso del código genético no es flexible.

## **CAPITULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es descriptiva – correlacional por que se estableció descripciones sobre la realidad empírica observada y tratada en forma cualitativa y cuantitativa de las variables en estudio para determinar la incidencia de la primera en la segunda.

**Por su finalidad** el proyecto de investigación fue aplicado, porque reúne las condiciones metodológicas, en razón, de que al aplicarse la gestión del talento humano al personal operativo de la empresa FISIM SAC mejorara su productividad laboral y a su vez tendra un posicionamiento en el mercado.

**Por su alcance temporal** el proyecto de investigación fue sincrónico o seccional porque se realizó en un periodo corto del 2015.

**Por su profundidad** el proyecto de investigación fue explicativo porque se expuso cual es la incidencia de la Gestión del Talento Humano al personal operativo para lograr mejorar la productividad en la empresa FISIM SAC.

**Por su amplitud** el proyecto de investigación fue micro por que se realizó en el espacio de la empresa Fisim SAC.

**Por su fuente** el trabajo de investigación fue mixta porque se utilizó datos recogidos del investigador, como también los que han sido

recogidos por otros investigadores con otros propósitos, es decir fuentes primarias y secundarias.

**Por su carácter** el trabajo de investigación fue cuantitativo porque los datos recogidos para el proyecto fueron procesados a través de cuadros estadísticos, tasa y porcentajes para luego analizar los resultados.

**Por su naturaleza** el proyecto de investigación fue empírico porque se realizó en la empresa Fisim SAC.

**A su vez será experimental** porque se manipuló la variable independiente (Gestión del talento Humano) con el fin de describir de qué modo se produce la incidencia en la variable dependiente (Productividad Laboral)

**Por su marco** el proyecto de investigación fue de campo porque el investigador se traslado a la empresa Fisim SAC para recoger los datos que luego fueron procesados.

**Por su objeto** el proyecto de investigación fue de disciplinas e institucionales porque se utilizaron enfoques y técnicas que se aplicaron en la empresa Fisim SAC.

### 3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### ✓ DISEÑO

Sánchez Carlessi (1966) divide los diseños no experimentales en dos partes, con sus variantes:

a. Transversal:- tipo:

Descriptivo – Explicativo



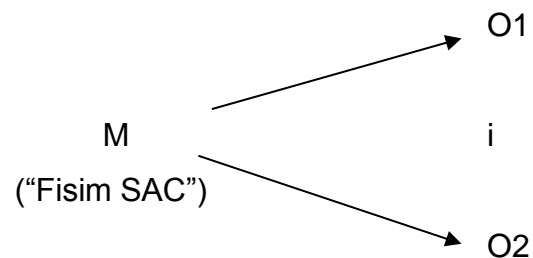
b. Longitudinal: tipo:

Evolutivo - Tendencial

El presente trabajo de investigación se adecúa **al diseño no experimental** en su variante: transversal o transeccional, por ser una investigación de tipo o alcance: descriptivo – explicativo, que será explicada dando sentido a la investigación y resultados alcanzados. El diseño metodológico empleado corresponde al diseño longitudinal por que se detalla, de modo evolutivo, lo ocurrido en la realidad empírica así como los resultados alcanzados por aplicación de las técnicas e instrumentos durante el año de estudio como espacio temporal, delimitado.

✓ **ESQUEMA**

Se realizó el trabajo incidencial, de acuerdo al siguiente esquema:



**Donde:**

**M** : Muestra (“Fisim SAC)

**O1** : Observaciones empíricas, sobre: Gestión del talento Humano

**I** : incidencia de la variable independiente en la variable dependiente

**O2** : Observaciones empíricas, sobre: productividad Laboral.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### ✓ POBLACIÓN

La población del presente proyecto de investigación se detalla a continuación:

TRAGAMONEDAS	DIRECCIÓN
-Golden City	Jr. Huánuco N° 640
-Palacio Royal	Jr. Damason beraun N° 795
-Ekeko	Jr. Damason beraun N° 801
-Mileniun	Jr. 28 de Julio N° 816
- Torre de Babel	Jr. dos de mayo N° 1099
-Aladino	Jr. Dos de mayo N° 1090
-Cuzco	Jr. Huánuco N° 605
-Jumbo	Jr. Huánuco N° 586
-Sumac	Jr. Huánuco N° 564
-Intipalace	Jr. Huánuco N° 495

**FUENTE** : Dirección Regional de Trabajo.  
**ELABORACIÓN** : El tesista

✓ **MUESTRA**

La muestra está representada por la empresa "FISIM SAC". seleccionada por necesidad del estudio, interés del investigador dado al volumen de sus operaciones, nivel de inversión, liderazgo en el mercado y conveniencia del estudio.

**3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- ✓ **EMPRESA:** para el desarrollo del trabajo de campo nos constituimos a la Empresa FISIM SAC, para obtener datos necesarios como datos administrativos y ver el trato del personal hacia el cliente.
- ✓ **BIBLIOGRAFÍA:** para complementar el trabajo de campo se recurrieron a la revisión de: libros, revistas especializadas al tema.
- ✓ **DOCUMENTOS:** Se hizo el análisis documentario de:
  - Manual de organización y funciones (MOF).
  - Reglamento Interno de la Empresa (ROF).

**3.5. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.**

- ✓ Durante el trabajo de campo las técnicas que se utilizaron son los siguientes:

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>APLICACIÓN</b>
Encuesta	Cuestionario	-trabajadores
Observación	Guía de observación	-Clientes -Trabajadores

**✓ PROCESAMIENTO DE DATOS**

Los datos recogidos durante el trabajo de campo fueron procesados a través de métodos e instrumentos (estadística descriptiva).

**✓ PRESENTACIÓN DE DATOS**

Los datos procesados estadísticamente fueron procesados y se presentan en: cuadros, tablas y gráficas con distribución de frecuencia y estimación global.

## **CAPITULO IV**

### **4. PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. PRESENTACIÓN**

Los datos recolectados por aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación son procesados y registrados en cuadros, tablas y gráficas, para el análisis cualitativo y cuántico con la interpretación y conclusión preliminar, por cada indicador, estudiado.

Cada tabla, cuadro y gráfica es presentada en orden numérico del 01 al 16 que es el resultado de la aplicación del cuestionario (ver Anexo N°02) sometida a la Ji-Cuadrada para la prueba de hipótesis por cada dimensión e indicador con prueba de hipótesis general, que sirvió para establecer, si existen o no diferencias significativas entre las estimaciones específicas y global, vale decir, si es verdad o no lo observado o estimado frente a lo esperado teórico. Para efectos del procesamiento de los datos y obtención de las frecuencias teóricas o esperadas en la fórmula, se asume como si no hubiera diferencias significativas en las estimaciones, por ello, éstas se dividen en forma proporcional y equitativa en las diferentes categorías consideradas en la escala de medición.

#### 4.2. ANALISIS

Por cada tabla, cuadro y gráfica se desarrolla el análisis, descomponiendo el todo en sus partes de modo cuantitativo con expresión numérica ( $f_i$ ) y porcentual (%), fórmula de la Ji Cuadrada, distribución de frecuencias, estimación global y prueba de hipótesis, a nivel específico y global.

#### 4.3. INTERPRETACIÓN

Por cada tabla, cuadro y gráfica se alcanza la interpretación cualitativa resaltando el resultado obtenido que permite arribar a la conclusión preliminar por cada indicador en estudio, dando sentido, entendimiento y comprensión de las variables, demostrando la incidencia de la variable independiente sobre la dependiente.

#### 4.4. PRUEBA DE HIPOTESIS

Para saber si las hipótesis son verdaderas o falsas se utilizó la “Prueba no Paramétrica”, principalmente la Ji cuadrada como una prueba de significancia, porque los datos se expresaron en frecuencias, su fórmula básica es:

$$\chi^2_c = \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

$f_o$  = Frecuencia Observada

$f_e$  = Frecuencia esperada

#### 4.5. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

##### ✓ VARIABLE INDEPENDIENTE

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

##### ✓ DIMENSIÓN I : PLANIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Indicador N° 1. DIAGNOSTICO

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que al contratar al personal operativo de la empresa FISIM SAC se debe de tomar en cuenta su capacidad, conocimiento y habilidad?

Las respuestas fueron:

Cuadro N° 1  
DIAGNOSTICO

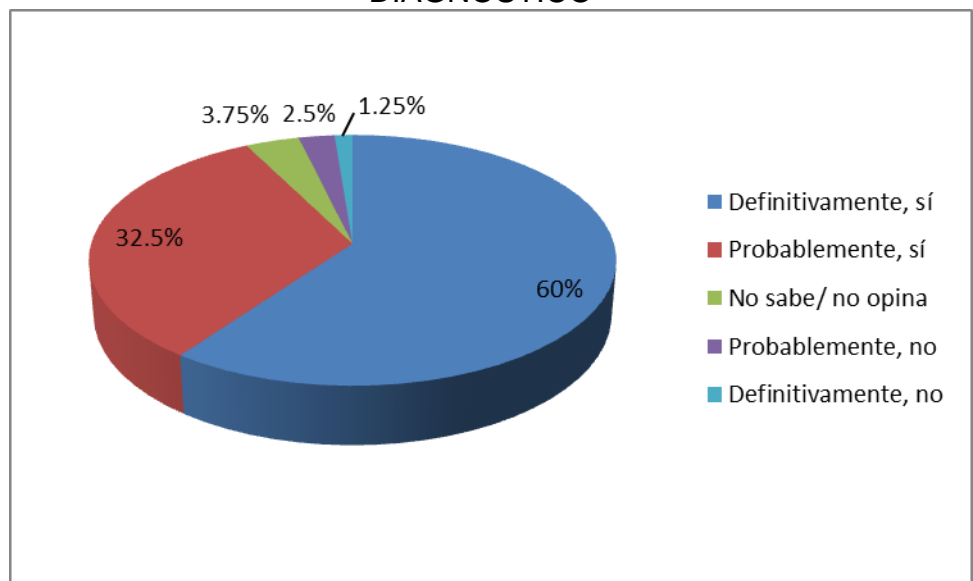
DIAGNOSTICO ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	48	60
<b>B</b>	Probablemente, sí	26	32.5
<b>C</b>	No sabe/ no opina	3	3.75
<b>D</b>	Probablemente, no	2	2.5
<b>E</b>	Definitivamente, no	1	1.25
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

## ✓ ANÁLISIS

En el cuadro N° 1 se puede observar que 48 personas que representa el 60% responde con un definitivamente sí; 26 personas que representan el 32.5% probablemente sí; 3 personas que representan el 3.75% no sabe/no opina; 2 personas que representan el 2.5% probablemente no; y 1 persona que representan el 1.25% definitivamente no.

Grafica N°1  
DIAGNOSTICO



FUENTE : Cuadro N° 1  
ELABORACIÓN : El Investigador

## ✓ INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 01 nos permite afirmar que el 92.5% = (60+32.5) de los encuestados consideran que si se tomara en cuenta su capacidad, conocimiento y habilidad al momento de contratar al personal operativo de la Empresa FISIM SAC habría una buena planificación en la Gestión del talento humano.



**Indicador N° 2. PLAN**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que si los directivos de la empresa FISIM SAC hicieran planes para contratar y entrenar al personal operativo mejoraría su productividad laboral? Las respuestas fueron:

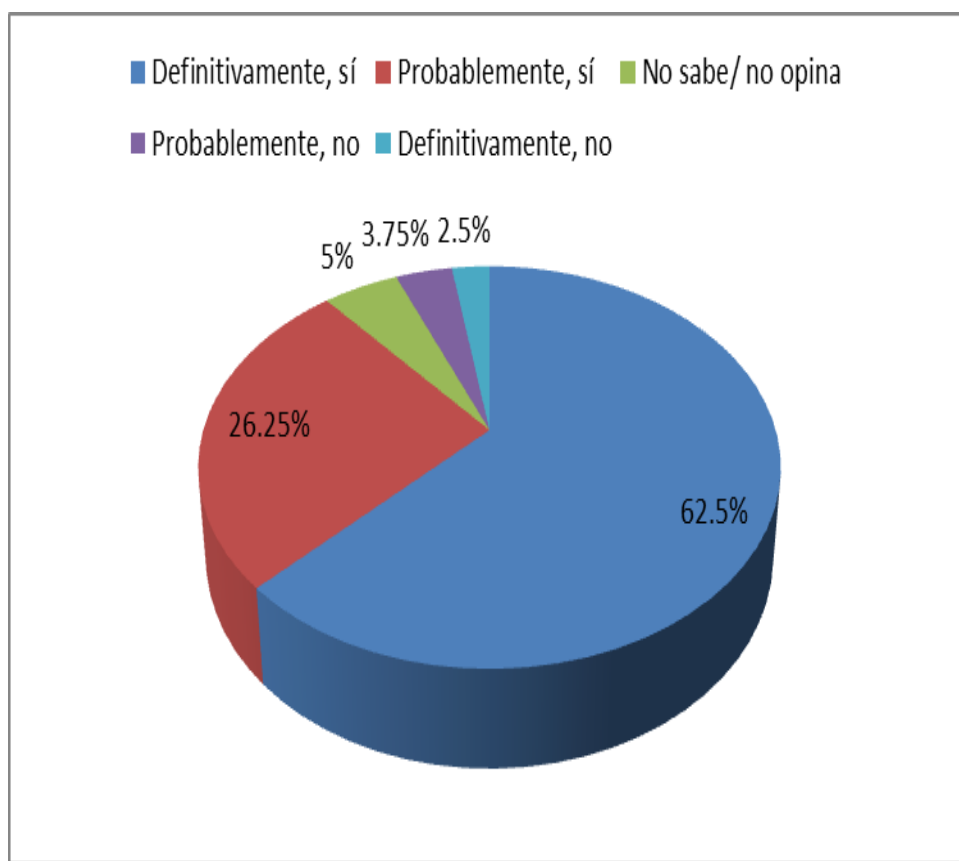
**Cuadro N° 2  
PLAN**

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	50	62.5
<b>B</b>	Probablemente, sí	21	26.25
<b>C</b>	No sabe/ no opina	4	5
<b>D</b>	Probablemente, no	3	3.75
<b>E</b>	Definitivamente, no	2	2.5
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 2 se puede observar que 50 personas que representa el 62.5% responde con un definitivamente sí; 21 personas que representan el 26.25% probablemente sí; 4 personas que representan el 5% no sabe/no opina; 3 personas que representan el 3.75% probablemente no; y 2 personas que representan el 2.5% definitivamente no.

**Grafica N° 2**  
**PLAN**

FUENTE : Cuadro N° 2  
ELABORACIÓN : El Investigador

### ✓ **INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR**

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 02 nos permite afirmar que el 88.75% = (62.5+26.25) de los encuestados consideran que si hicieran planes para contratar y entrenar al personal operativo de la Empresa FISIM SAC mejoraría su productividad laboral y a la vez habría una buena planificación en la Gestión del talento humano.

✓ **DIMENSIÓN II ORGANIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Indicador N° 3. PROCESOS**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cómo califica usted la decisión de respetar el proceso de reclutamiento, selección y evaluación al momento de contratar al personal operativo?

las respuestas fueron:

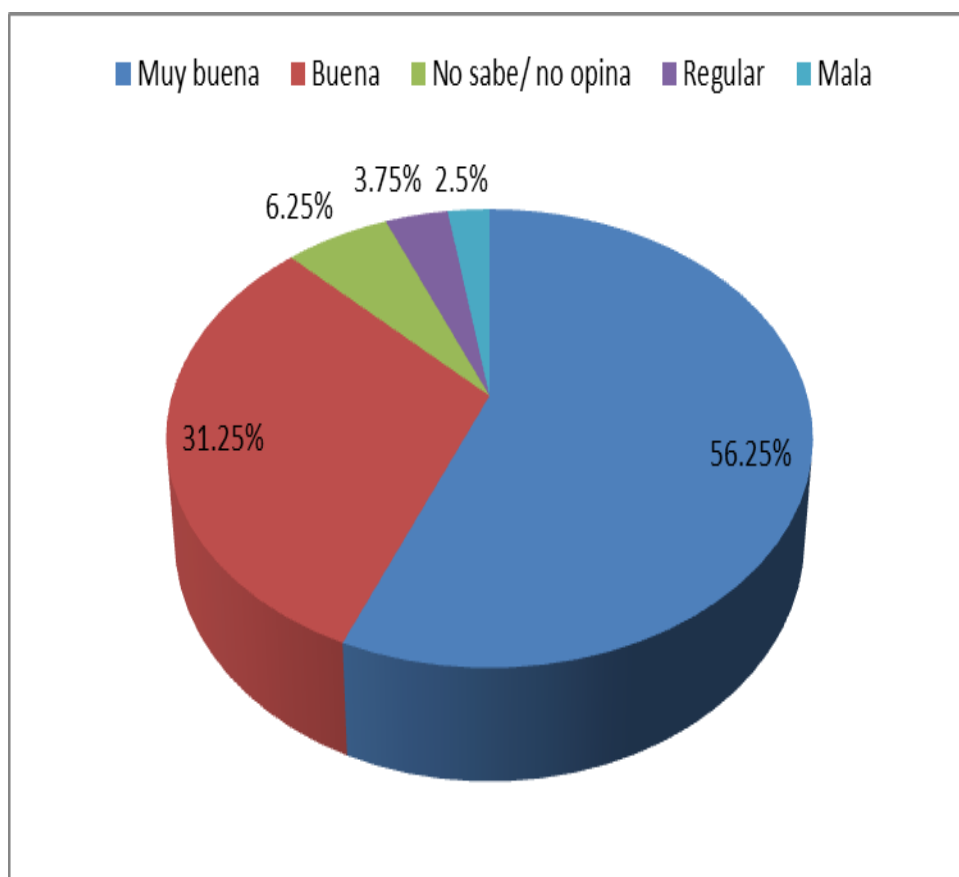
**Cuadro N° 3  
PROCESOS**

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Muy Buena	45	56.25
<b>B</b>	Buena	25	31.25
<b>C</b>	No sabe/ no opina	5	6.25
<b>D</b>	Regular	3	3.75
<b>E</b>	Mala	2	2.5
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 03 se puede observar que 45 personas que representa el 56.25% responde con muy buena; 25 personas que representan el 31.25% buena; 5 personas que representan el 6.25% no sabe/no opina; 3 personas que representan el 3.75% regular; y 2 personas que representan el 2.5% de mala.

**Grafico N° 3  
PROCESOS**

FUENTE : Cuadro N° 3  
ELABORACIÓN : El Investigador

### ✓ INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 03 nos permite afirmar que el 87.5% = (56.25+31.25) de los encuestados consideran que , si se tomara la decisión de respetar el proceso de reclutamiento, selección y evaluación al momento de contratar al personal operativo de la Empresa FISIM SAC habría una buena organización en la Gestión del talento humano.

**Indicador N° 4. VALORES**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cómo califica usted la decisión de que el personal operativo contratado sea capacitado en valores organizacionales?

Las respuestas fueron:

**Cuadro N° 4  
VALORES**

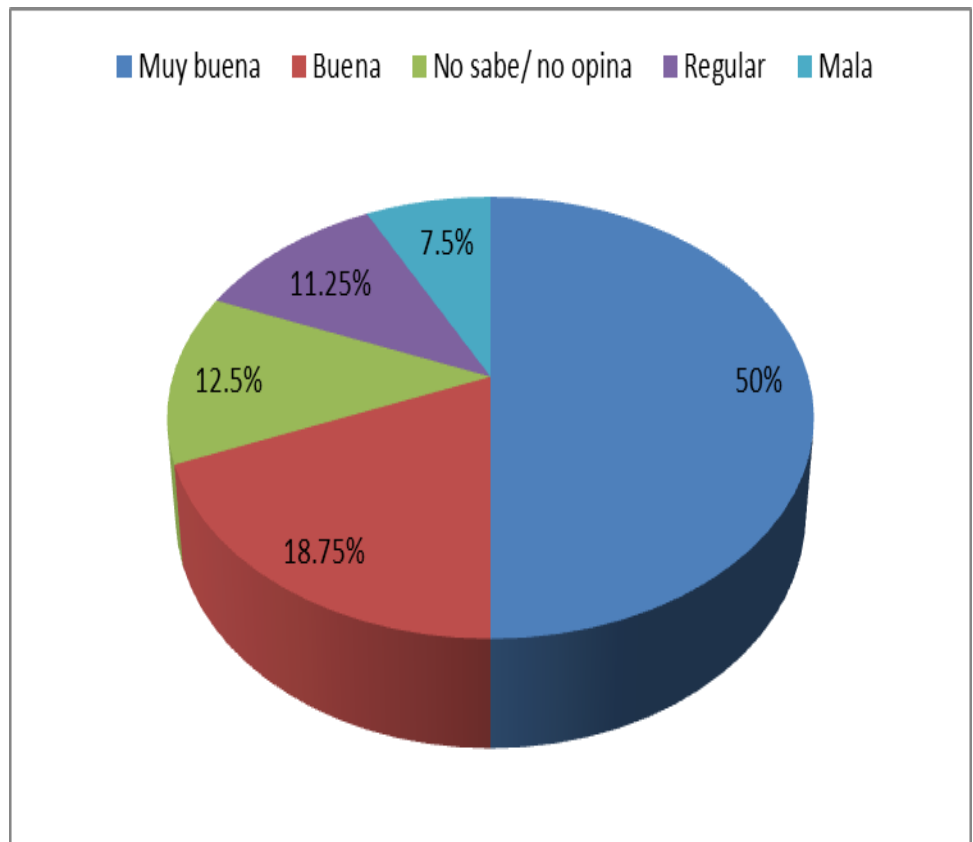
ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Muy Buena	40	50
<b>B</b>	Buena	15	18.75
<b>C</b>	No sabe/ no opina	10	12.5
<b>D</b>	Regular	9	11.25
<b>E</b>	Mala	6	7.5
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 04 se puede observar que 40 personas que representa el 50% responde con muy buena; 15 personas que representan el 18.75% buena; 10 personas que representan el 12.5% no sabe/no opina; 9 personas que representan el 11.25% regular; y 6 personas que representan el 7.5% de mala.

**Grafico N° 4  
VALORES**



FUENTE : Cuadro N° 4  
ELABORACIÓN : El Investigador

#### ✓ **INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR**

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 04 nos permite afirmar que el 68.75% = (50+18.75) de los encuestados consideran que si se tomara la decisión de que el personal operativo contratado de la Empresa FISIM SAC sea capacitado en valores organizacionales habría una buena organización en la Gestión del talento humano.

✓ **DIMENSIÓN III DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Indicador N° 5. COMUNICACIÓN**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que el personal contratado previa selección, capacitación y evaluación demuestre capacidad de comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Las respuestas fueron:

**Cuadro N° 5  
COMUNICACIÓN**

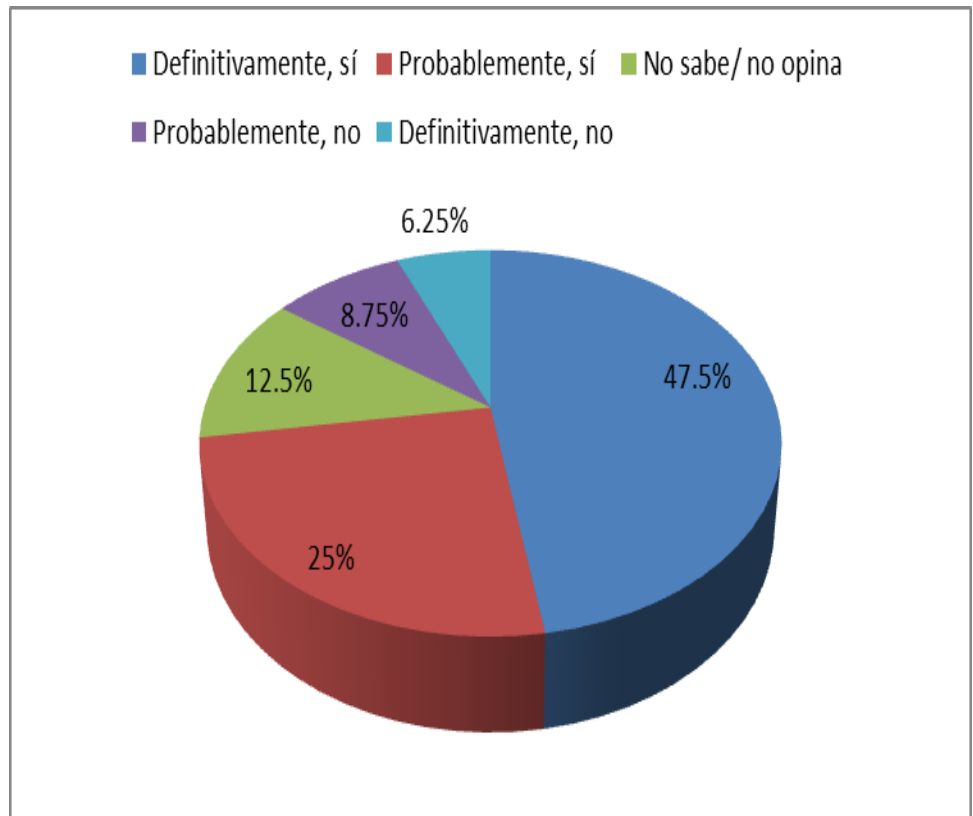
ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	38	47.5
<b>B</b>	Probablemente, sí	20	25
<b>C</b>	No sabe/ no opina	10	12.5
<b>D</b>	Probablemente, no	7	8.75
<b>E</b>	Definitivamente, no	5	6.25
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 05 se puede observar que 38 personas que representa el 47.5% responde con un definitivamente sí; 20 personas que representan el 25% probablemente sí; 10 personas que representan el 12.5% no sabe/no opina; 7 personas que representan el 8.75% probablemente no; y 5 personas que representan el 6.25% definitivamente no.

### Grafica N° 5 COMUNICACIÓN



FUENTE : Cuadro N° 5  
ELABORACIÓN : El Investigador

#### ✓ INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 05 nos permite afirmar que el 72.5% = (47.5+25) de los encuestados consideran que el personal contratado de la Empresa FISIM SAC previa selección, capacitación y evaluación demostraría capacidad de comunicación entre sus compañeros de trabajo habiendo así una buena Dirección en la Gestión del talento humano.



### Indicador N° 6. CAPACITACIÓN

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que el personal operativo de la empresa FISIM SAC siendo capacitado en las diferentes áreas brindara una buena atención hacia los clientes?

Las respuestas fueron:

**Cuadro N° 6  
CAPACITACIÓN**

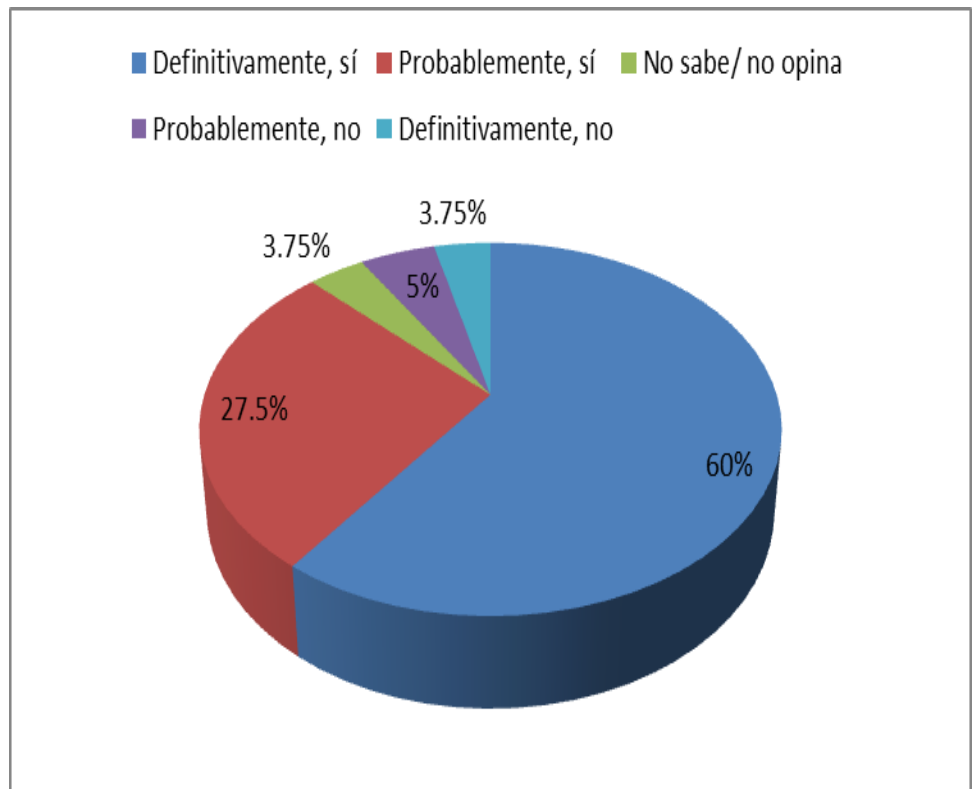
ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	48	60
<b>B</b>	Probablemente, sí	22	27.5
<b>C</b>	No sabe/ no opina	3	3.75
<b>D</b>	Probablemente, no	4	5
<b>E</b>	Definitivamente, no	3	3.75
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

### ✓ ANÁLISIS

En el cuadro N° 06 se puede observar que 48 personas que representa el 60% responde con un definitivamente sí; 22 personas que representan el 27.5% probablemente sí; 3 personas que representan el 3.75% no sabe/no opina; 4 personas que representan el 5% probablemente no; y 3 personas que representan el 3.75% definitivamente no.

### Grafica N° 6 CAPACITACIÓN



FUENTE : Cuadro N° 6  
ELABORACIÓN : El Investigador

#### ✓ INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 06 nos permite afirmar que el 87.5% = (60+27.5) de los encuestados consideran que el personal operativo de la empresa FISIM SAC siendo capacitado en las diferentes áreas brindara una buena atención hacia los clientes y por ende habría una buena Dirección en la Gestión del talento humano.

✓ **DIMENSIÓN IV CONTROL DEL TALENTO HUMANO**

**Indicador N° 7. NORMATIVA**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que al respetar el MOF y el reglamento interno de la empresa FISIM SAC el personal operativo mejorara su rendimiento y productividad?

Las respuestas fueron:

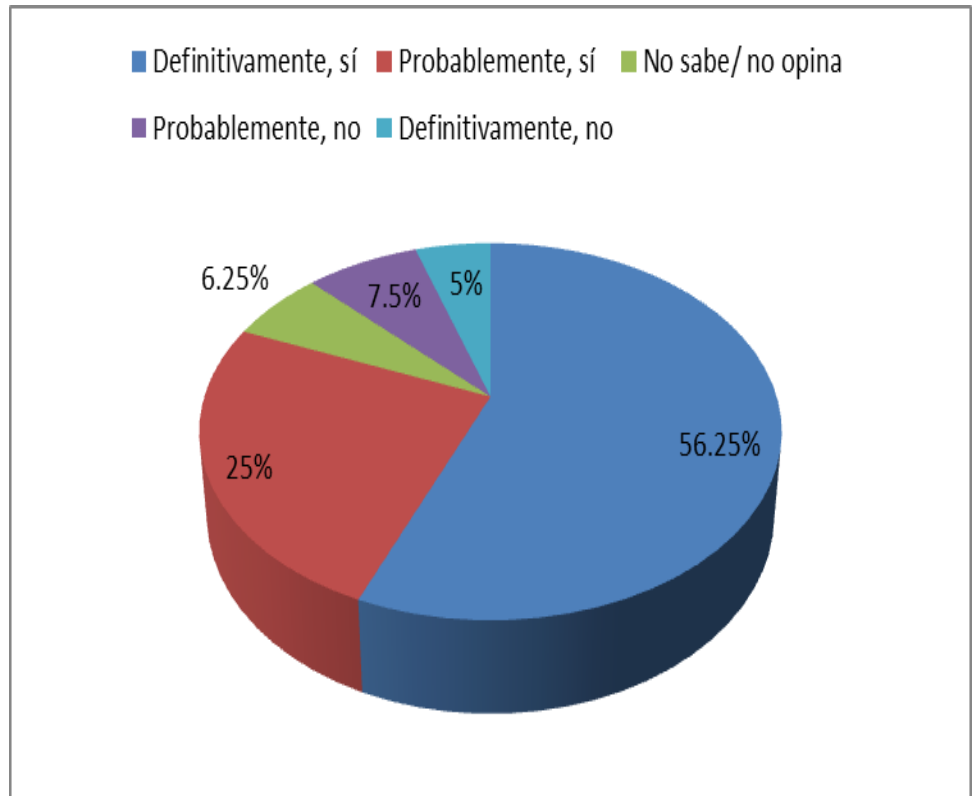
**Cuadro N° 7  
NORMATIVA**

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	45	56.25
<b>B</b>	Probablemente, sí	20	25
<b>C</b>	No sabe/ no opina	5	6.25
<b>D</b>	Probablemente, no	6	7.5
<b>E</b>	Definitivamente, no	4	5
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 07 se puede observar que 45 personas que representa el 56.25% responde con un definitivamente sí; 20 personas que representan el 25% probablemente sí; 5 personas que representan el 6.25% no sabe/no opina; 6 personas que representan el 7.5% probablemente no; y 4 personas que representan el 5% definitivamente no.

**Grafica N° 7  
NORMATIVA**

FUENTE : Cuadro N° 7  
ELABORACIÓN : El Investigador

**✓ INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR**

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 07 nos permite afirmar que el 81.25% = (56.25+25) de los encuestados consideran que al respetar el MOF y el reglamento interno de la empresa FISIM SAC el personal operativo mejoraría su rendimiento y productividad y de esa manera habría un buen Control en la Gestión del Talento Humano.

### Indicador N° 8. EVALUACIÓN

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que antes de una evaluación en la empresa FISIM SAC debe de hacerse planes para entrenar y capacitar al personal operativo?

Las respuestas fueron:

**Cuadro N° 8  
EVALUACIÓN**

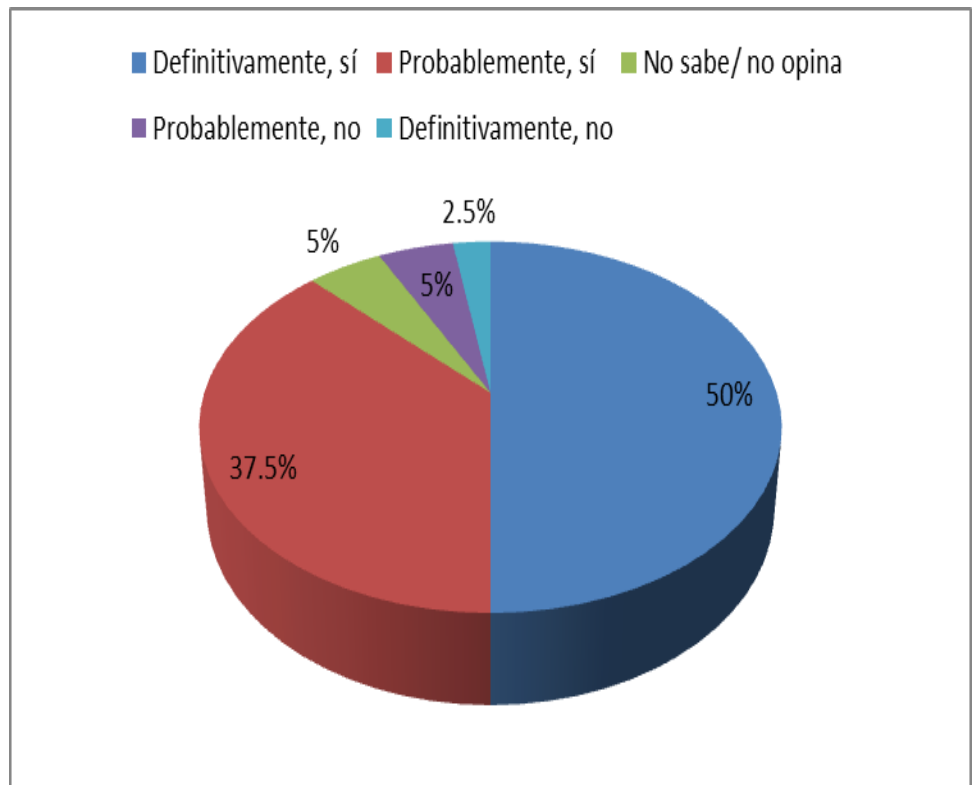
ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	40	50
<b>B</b>	Probablemente, sí	30	37.5
<b>C</b>	No sabe/ no opina	4	5
<b>D</b>	Probablemente, no	4	5
<b>E</b>	Definitivamente, no	2	2.5
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

#### ✓ ANÁLISIS

En el cuadro N° 08 se puede observar que 40 personas que representa el 50% responde con un definitivamente sí; 30 personas que representan el 37.5% probablemente sí; 4 personas que representan el 5% no sabe/no opina; 4 personas que representan el 5% probablemente no; y 2 personas que representan el 2.5% definitivamente no.

### Grafica N° 8 EVALUACIÓN



FUENTE : Cuadro N° 8  
ELABORACIÓN : El Investigador

#### INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 08 nos permite afirmar que el 87.5% = (50+37.5) de los encuestados consideran que antes de una evaluación en la empresa FISIM SAC debe de hacerse planes para entrenar y capacitar al personal operativo para lograr una buena Dirección en la Gestión del talento humano.

✓ **VARIABLE DEPENDIENTE**

PRODUCTIVIDAD LABORAL

✓ **DIMENSIÓN V. CALIDAD EN EL SERVICIO****Indicador N° 9. RENDIMIENTO**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable dependiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que al tomar en cuenta su capacidad, conocimiento y habilidad al momento de contratar al personal mejorara su rendimiento en la calidad de servicio? Las respuestas fueron:

**Cuadro N° 9  
RENDIMIENTO**

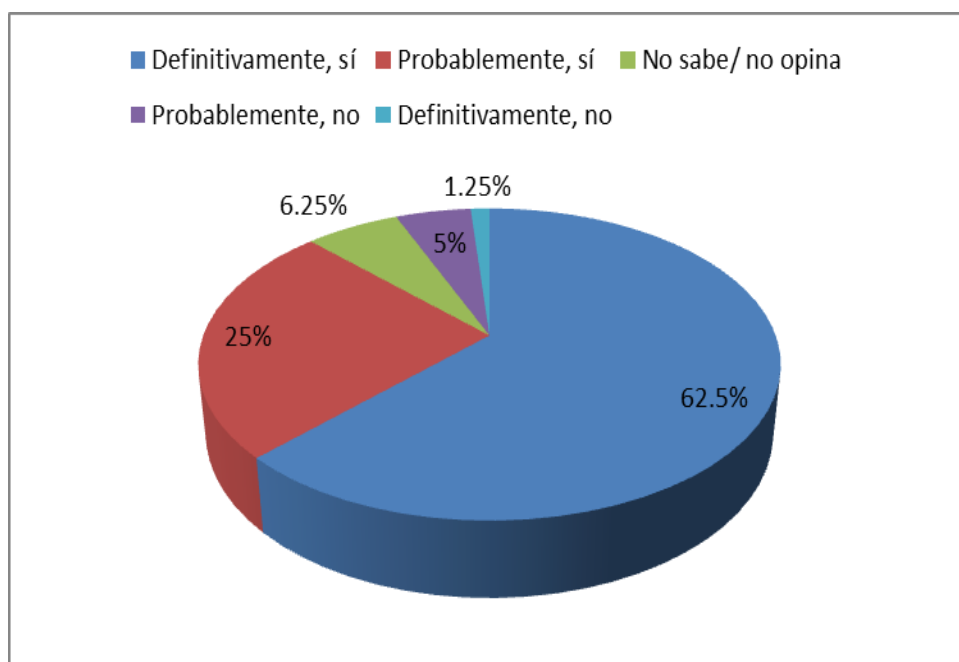
ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	50	62.5
<b>B</b>	Probablemente, sí	20	25
<b>C</b>	No sabe/ no opina	5	6.25
<b>D</b>	Probablemente, no	4	5
<b>E</b>	Definitivamente, no	1	1.25
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

## ✓ ANÁLISIS

En el cuadro N° 09 se puede observar que 50 personas que representa el 62.5% responde con un definitivamente sí; 20 personas que representan el 25% probablemente sí; 5 personas que representan el 6.25% no sabe/no opina; 4 personas que representan el 6.25% no sabe/no opina; 4 personas que representan el 5% probablemente no; y 1 personas que representan el 1.25% definitivamente no.

**Grafica N° 9  
RENDIMIENTO**



FUENTE : Cuadro N° 9  
ELABORACIÓN : El Investigador

## ✓ INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR:

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 09 nos permite afirmar que el 87.50% = (62.50+25) de los encuestados consideran que al tomar en cuenta su capacidad, conocimiento y habilidad al momento de contratar al personal de la Empresa FISIM SAC mejorara su rendimiento en brindar un mejor servicio de calidad.



**Indicador N° 10. DESEMPEÑO**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable dependiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que al hacer planes para contratar al personal mejorara su desempeño laboral brindando un servicio de calidad?

las respuestas fueron:

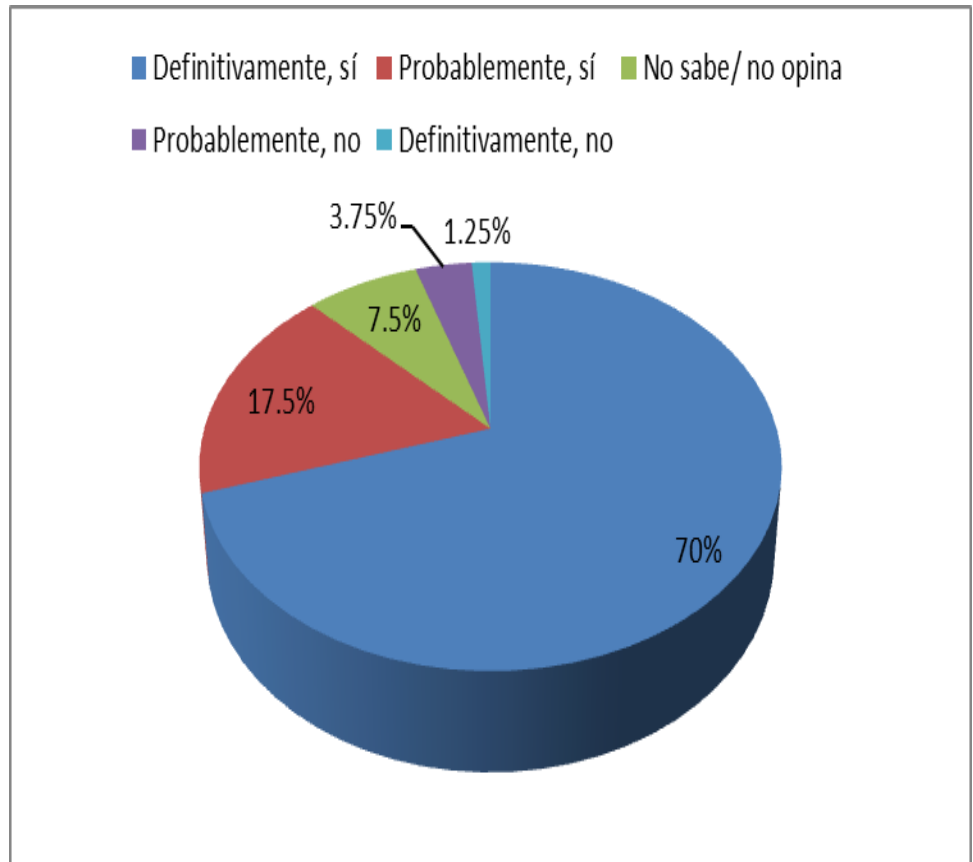
**Cuadro N° 10  
DESEMPEÑO**

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	56	70
<b>B</b>	Probablemente, sí	14	17.5
<b>C</b>	No sabe/ no opina	6	7.5
<b>D</b>	Probablemente, no	3	3.75
<b>E</b>	Definitivamente, no	1	1.25
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 10 se puede observar que 56 personas que representa el 70% responde con un definitivamente sí; 14 personas que representan el 17.5% probablemente sí; 6 personas que representan el 7.5% no sabe/no opina; 3 personas que representan el 3.75% probablemente no; y 1 personas que representan el 1.25% definitivamente no.

**Grafica N° 10  
DESEMPEÑO**

FUENTE : Cuadro N° 10  
ELABORACIÓN : El Investigador

**✓ INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR**

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 10 nos permite afirmar que el 87.5% = (70+17.5) de los encuestados consideran que al hacer planes para contratar al personal de la Empresa FISIM SAC mejorara su desempeño laboral, brindando un buen servicio de calidad.

✓ **DIMENSIÓN VI. TRABAJO EN EQUIPO**

**Indicador N° 11. ORDEN**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable dependiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que al respetar los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal operativo habrá orden en el trabajo en equipo ?

las respuestas fueron:

**Cuadro N° 11  
ORDEN**

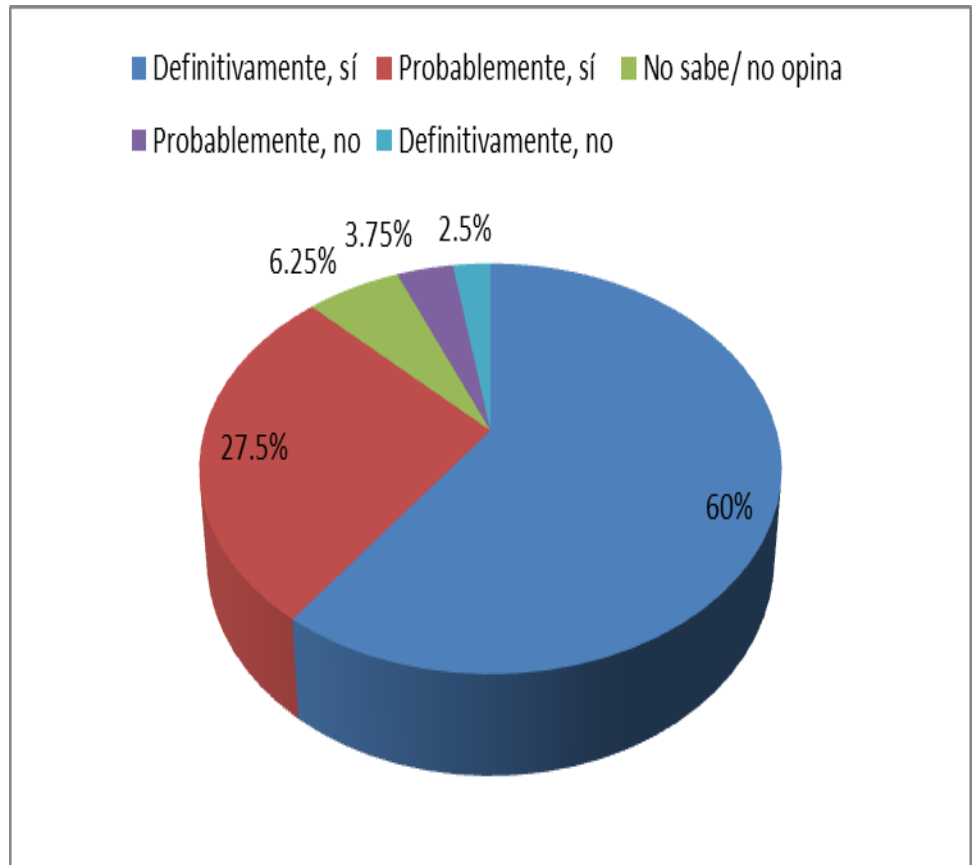
ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	48	60
<b>B</b>	Probablemente, sí	22	27.5
<b>C</b>	No sabe/ no opina	5	6.25
<b>D</b>	Probablemente, no	3	3.75
<b>E</b>	Definitivamente, no	2	2.5
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 11 se puede observar que 48 personas que representa el 60% responde con un definitivamente sí; 22 personas que representan el 27.5% probablemente sí; 5 personas que representan el 6.25% no sabe/no opina; 3 personas que representan el 3.75% probablemente no; y 2 personas que representan el 2.5% definitivamente no.

**Grafica N° 11**  
**ORDEN**



FUENTE : Cuadro N° 11  
ELABORACIÓN : El Investigador

### **INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR**

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 11 nos permite afirmar que el 87.50% = (60+27.5) de los encuestados consideran que al respetar los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal operativo de la Empresa FISIM SAC habrá orden en el trabajo en equipo.

**Indicador N° 12. FORMACIÓN**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable dependiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que si el personal contratado tuviera valores como honestidad, responsabilidad y puntualidad habria una buena formación de trabajo en equipo con mejora de resultados?

las respuestas fueron:

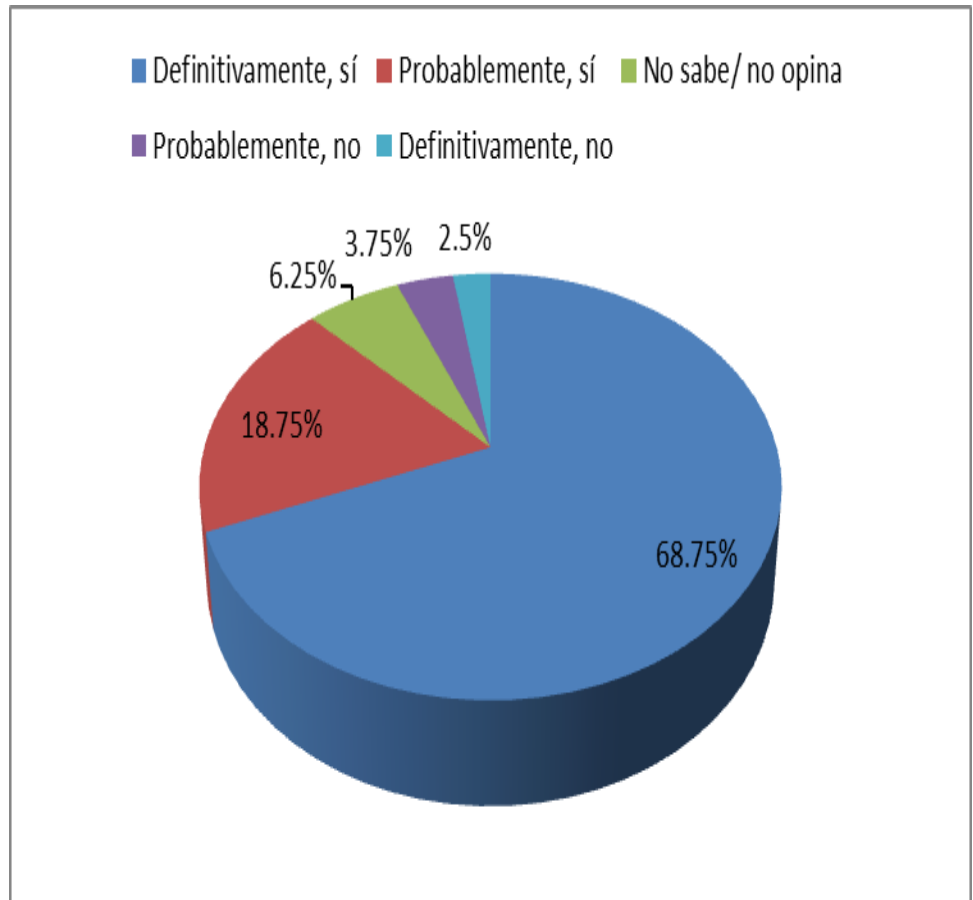
**Cuadro N° 12  
FORMACIÓN**

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	55	68.75
<b>B</b>	Probablemente, sí	15	18.75
<b>C</b>	No sabe/ no opina	5	6.25
<b>D</b>	Probablemente, no	3	3.75
<b>E</b>	Definitivamente, no	2	2.5
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 12 se puede observar que 55 personas que representa el 68.75% responde con un definitivamente sí; 15 personas que representan el 18.75% probablemente sí; 5 personas que representan el 6.25% no sabe/no opina; 3 personas que representan el 3.75% probablemente no; y 2 personas que representan el 2.5% definitivamente no.

**Grafica N° 12  
FORMACIÓN**

FUENTE : Cuadro N° 12  
ELABORACIÓN : El Investigador

**✓ INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR**

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 12 nos permite afirmar que el 87.5% = (68.75+18.75) de los encuestados consideran que si el personal contratado tuviera valores como honestidad, responsabilidad y puntualidad en la Empresa FISIM SAC habría una buena formación de trabajo en equipo con mejora de resultados.

✓ **DIMENSIÓN VII. DESARROLLO DE CAPACIDADES**

**Indicador N° 13. CONFIANZA**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable dependiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que si el personal contratado demostrara su capacidad de comunicación entre sus compañeros de trabajo habría una confianza de poder desarrollar sus capacidades ?, las respuestas fueron:

**Cuadro N° 13  
CONFIANZA**

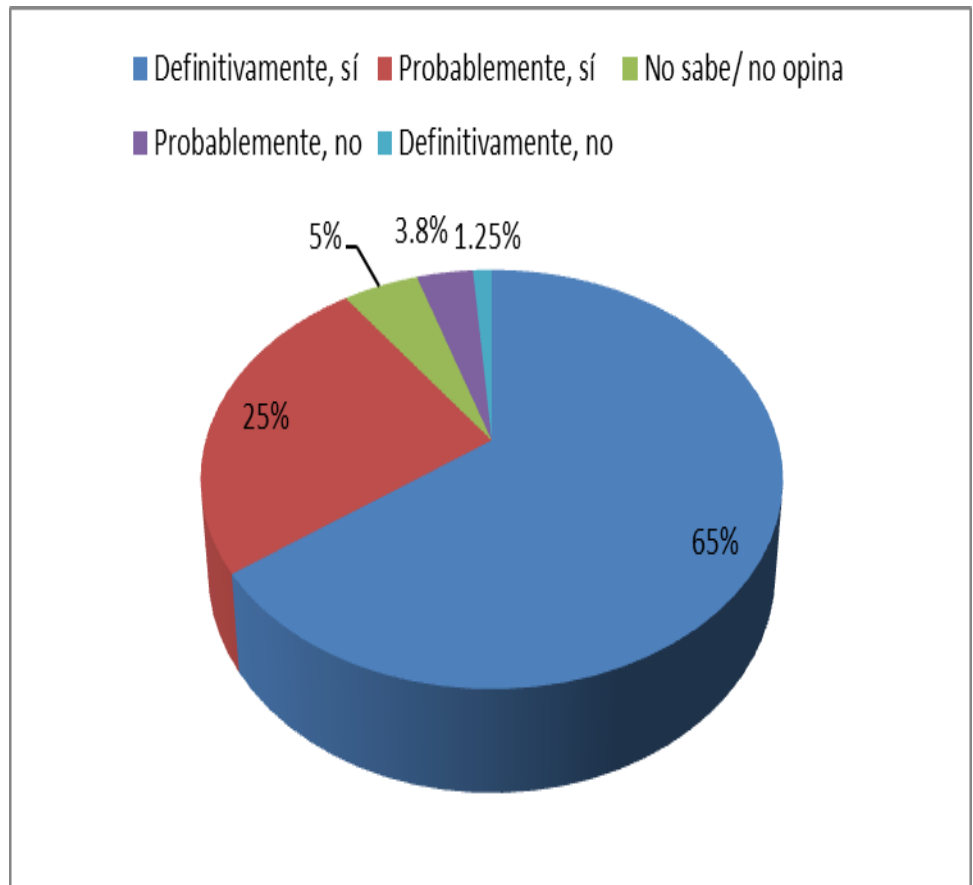
ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	52	65
<b>B</b>	Probablemente, sí	20	25
<b>C</b>	No sabe/ no opina	4	5
<b>D</b>	Probablemente, no	3	3.75
<b>E</b>	Definitivamente, no	1	1.25
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 13 se puede observar que 52 personas que representa el 65% responde con un definitivamente sí; 20 personas que representan el 25% probablemente sí; 4 personas que representan el 5% no sabe/no opina; 3 personas que representan el 3.75% probablemente no; y 1 personas que representan el 1.25% definitivamente no.

### Grafica N° 13 CONFIANZA



FUENTE : Cuadro N° 13  
ELABORACIÓN : El Investigador

#### ✓ INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 13 nos permite afirmar que el 90% = (65+25) de los encuestados consideran que si el personal contratado en la Empresa FISIM SAC demostrara su capacidad de comunicación entre sus compañeros de trabajo habría una confianza de poder desarrollar sus capacidades y a la vez aumentaría su rendimiento y productividad.



**Indicador N° 14. CRECIMIENTO**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable dependiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que si se capacitaría al personal operativo de la empresa FISIM SAC aumentaría su crecimiento personal e intelectual?

Las respuestas fueron:

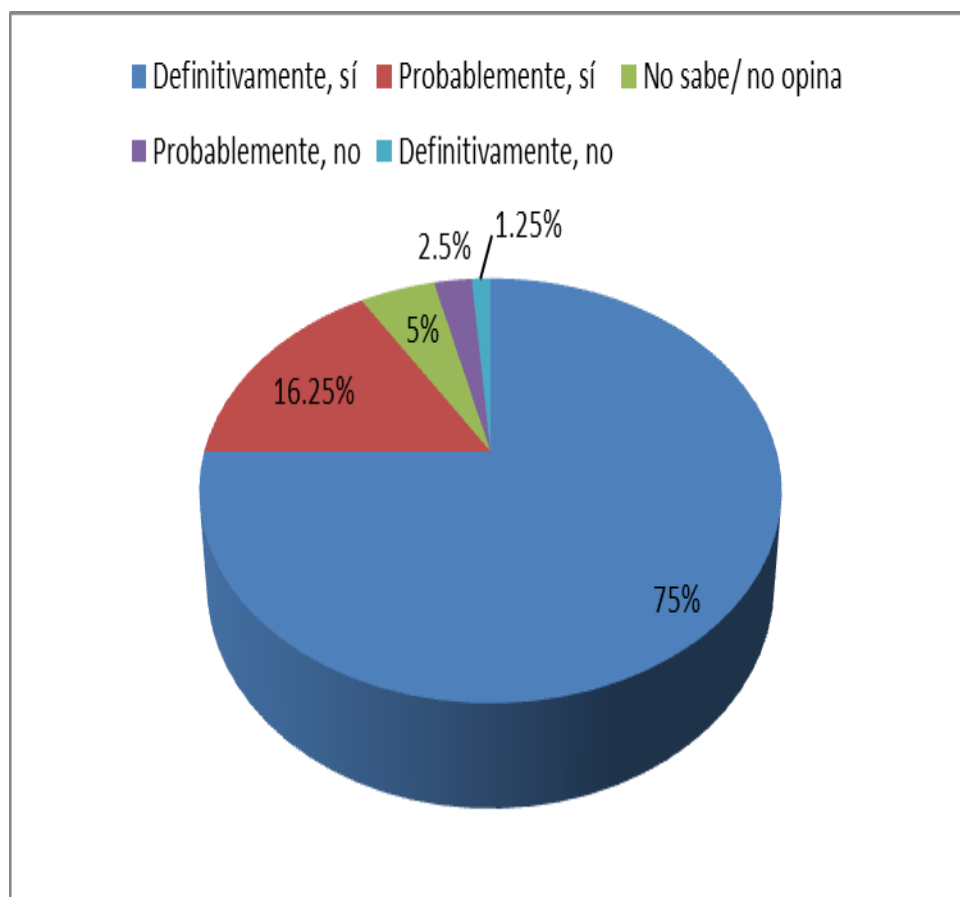
**Cuadro N° 14  
CRECIMIENTO**

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	60	75
<b>B</b>	Probablemente, sí	13	16.25
<b>C</b>	No sabe/ no opina	4	5
<b>D</b>	Probablemente, no	2	2.5
<b>E</b>	Definitivamente, no	1	1.25
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 14 se puede observar que 60 personas que representa el 75% responde con un definitivamente sí; 13 personas que representan el 16.25% probablemente sí; 4 personas que representan el 5% no sabe/no opina; 2 personas que representan el 2.5% probablemente no; y 1 personas que representan el 1.25% definitivamente no.

**Grafica N° 14  
CRECIMIENTO**

FUENTE : Cuadro N° 14  
ELABORACIÓN : El Investigador

**✓ INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR:**

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 14 nos permite afirmar que el 91.25% = (75+16.25) de los encuestados consideran que si se capacitaría al personal operativo de la Empresa FISIM SAC aumentaría su crecimiento personal e intelectual con mejora de resultados.

✓ **DIMENSIÓN VIII. MEJORA CONTINUA****Indicador N° 15. CAPITAL INTELECTUAL**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable dependiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que si se respetara el MOF y el Reglamento Interno dentro de la empresa aumentaría el capital intelectual hacia una mejora continua?, las respuestas fueron:

**Cuadro N° 15  
CAPITAL INTELECTUAL**

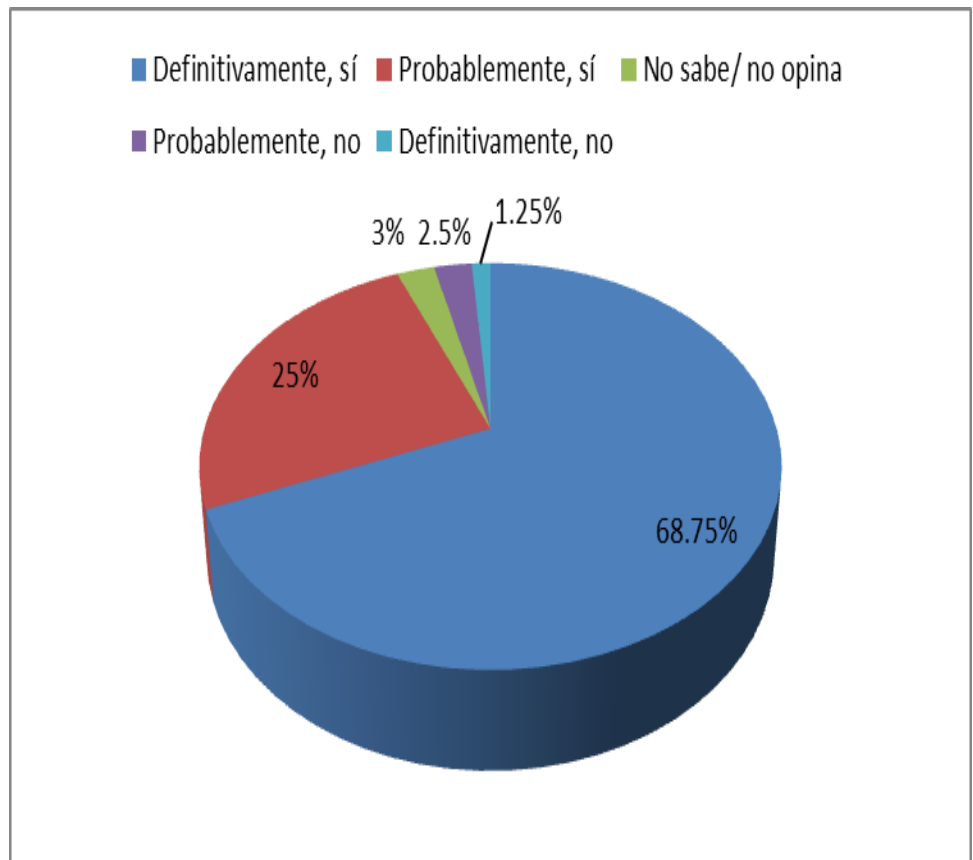
ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	55	68.75
<b>B</b>	Probablemente, sí	20	25
<b>C</b>	No sabe/ no opina	2	2.5
<b>D</b>	Probablemente, no	2	2.5
<b>E</b>	Definitivamente, no	1	1.25
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 15 se puede observar que 55 personas que representa el 68.75% responde con un definitivamente sí; 20 personas que representan el 25% probablemente sí; 2 personas que representan el 2.5% no sabe/no opina; 2 personas que representan el 2.5% probablemente no; y 1 personas que representan el 1.25% definitivamente no.

**Grafica N° 15**  
**CAPITAL INTELECTUAL**



FUENTE : Cuadro N° 15  
ELABORACIÓN : El Investigador

#### ✓ **INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR**

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y Grafica N° 15 nos permite afirmar que el 93.75% = (68.75+25) de los encuestados consideran que si se respetara el MOF y el Reglamento Interno dentro de la empresa FISIM SAC aumentaría el capital intelectual hacia una mejora continua.

**Indicador N° 16. CULTURA ORGANIZACIONAL**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable dependiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que si el personal operativo estuviera en una constante evaluación habría una cultura organizacional mejorada en cuanto a solidaridad e identidad?

Las respuestas fueron:

**Cuadro N° 16  
CULTURA ORGANIZACIONAL**

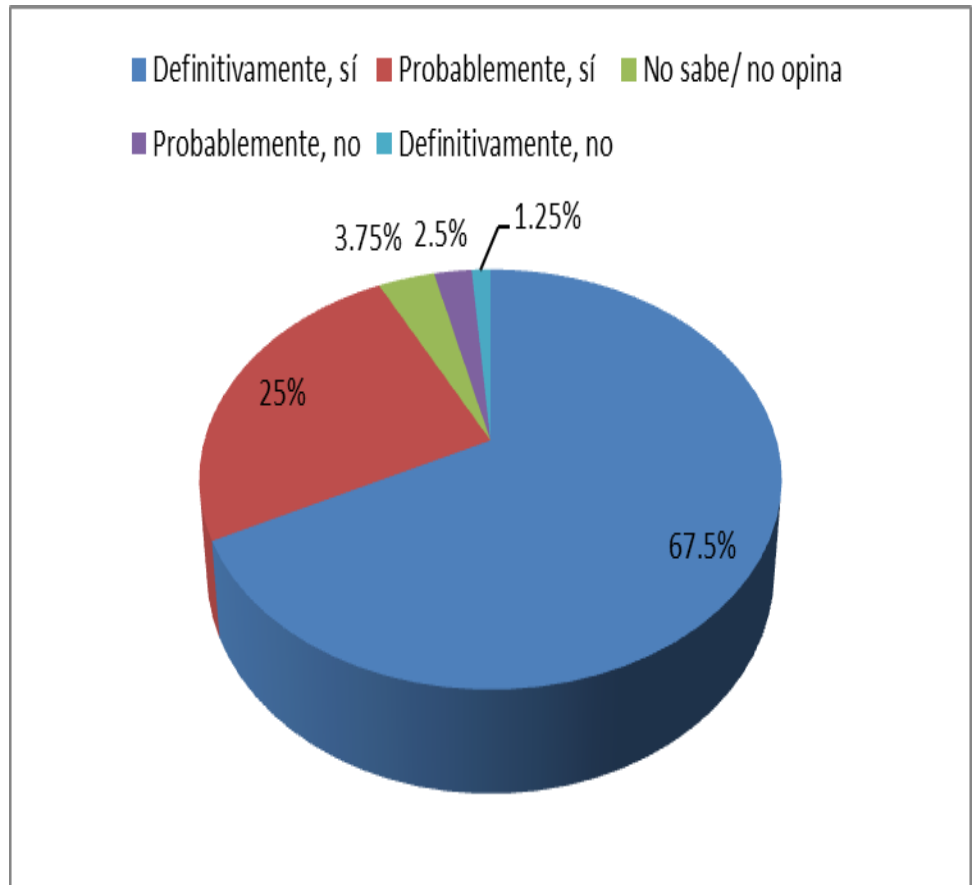
ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí	54	67.5
<b>B</b>	Probablemente, sí	20	25
<b>C</b>	No sabe/ no opina	3	3.75
<b>D</b>	Probablemente, no	1	2.5
<b>E</b>	Definitivamente, no	2	1.25
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE : El Cuestionario  
ELABORACIÓN : El Investigador

✓ **ANÁLISIS**

En el cuadro N° 16 se puede observar que 54 personas que representa el 67.5% responde con un definitivamente sí; 20 personas que representan el 25% probablemente sí; 3 personas que representan el 3.75% no sabe/no opina; 2 personas que representan el 2.5% probablemente no; y 1 personas que representan el 1.25% definitivamente no.

### Grafica N° 16 CULTURA ORGANIZACIONAL



FUENTE : Cuadro N° 16  
ELABORACIÓN : El Investigador

#### ✓ INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIÓN PRELIMINAR

Los datos cuánticos contenidos en el Cuadro y grafica N° 16 nos permite afirmar que el 92.5% = (67.5+25) de los encuestados consideran que si el personal operativo de la Empresa FISIM SAC estuviera en una constante evaluación habría una cultura organizacional mejorada en cuanto a solidaridad e identidad.

#### 4.6. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPOTESIS SECUNDARIAS

##### ✓ PRUEBA ESTADÍSTICA DE LA JI - CUADRADA

$$x^2_c = \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

## ✓ PLANIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO

### Indicador N° 01. DIAGNOSTICO

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que al contratar al personal operativo de la empresa FISIM SAC se debe de tomar en cuenta su capacidad, conocimiento y habilidad?

Las respuestas fueron:

**Tabla N° 1  
DIAGNOSTICO**

DETALLE	$f_o$	$f_e$	$f_o-f_e$	$(f_o-f_e)^2$	$(f_o-f_e)^2/f_e$
Definitivamente, sí	48	16	32	1024	64.00
Probablemente, sí	26	16	10	100	6.25
No sabe/no opina	3	16	-13	169	10.56
Probablemente, no	2	16	-14	196	12.25
Definitivamente, no	1	16	-15	225	14.06
	80	Chi-cuadrado tabular	15.41	Chi-cuadrado calculado	107.13

FUENTE : El Cuestionario

ELABORACIÓN : El Investigador

## ✓ ANÁLISIS

En la Tabla N° 01 se observa de acuerdo al detalle los resultados cuánticos por cada  $f_o$  (Frecuencia Observada) de 80 personas encuestadas, las mismas que han sido divididas entre 5 para conocer  $f_e$  (frecuencia Esperada) que representa la Ji-cuadrada

Tabular que aplicada la fórmula de la Ji-Cuadrada se tiene un resultado de 107.13 que es mayor al resultado de 15.41 (fo-fe).

✓ **INTERPRETACION Y CONCLUSION PRELIMINAR**

En la Tabla N° 01 se observa que los resultados registrados en el cuadro N° 01 fueron sometidos a la prueba estadística de la Ji Cuadrada de acuerdo a la fórmula  $x_c^2 = (fo-fe)^2/fe$ , teniendo como resultado que  $(x_c^2 = 107.13 > x_t^2 = 15.41)$  demostrando estadísticamente, que la estimación que tiene el 92.5% = (60+32.5) de los encuestados es cierta ya que consideran que en la Empresa FISIM SAC se debe de tomar en cuenta al contratar al personal operativo su capacidad, conocimiento y habilidad para que puedan brindar un buen servicios con eficiencia y eficacia a sus clientes, y a la vez habiendo una buena planificación en la Gestión del talento humano.

✓ **ORGANIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Indicador N° 03. PROCESOS**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cómo califica usted la decisión de respetar el proceso de reclutamiento, selección y evaluación al momento de contratar al personal operativo?

Las respuestas fueron:



**Tabla N° 2  
PROCESOS**

DETALLE	$f_o$	$f_e$	$f_o-f_e$	$(f_o-f_e)^2$	$(f_o-f_e)^2/f_e$
Muy Buena	45	16	29	841	52.56
Buena	25	16	9	81	5.06
No sabe/no opina	5	16	-11	121	7.56
Regular	3	16	-13	169	10.56
Mala	2	16	-14	196	12.25
	80	Chi-cuadrado tabular	15.41	Chi-cuadrado calculado	88.00

FUENTE : El Cuestionario

ELABORACIÓN : El Investigador

### ✓ ANÁLISIS

En la Tabla N° 02 se observa de acuerdo al detalle los resultados cuánticos por cada  $f_o$  (Frecuencia Observada) de 80 personas encuestadas, las mismas que han sido divididas entre 5 para conocer  $f_e$  (Frecuencia Esperada) que representa la Ji-cuadrada Tabular que aplicada la fórmula de la Ji-Cuadrada se tiene un resultado de 88.00 que es mayor al resultado de 15.41 ( $f_o-f_e$ ).

✓ **INTERPRETACION Y CONCLUSION PRELIMINAR**

En la Tabla N° 02 se observa que los resultados registrados en el cuadro N° 03 fueron sometidos a la prueba estadística de la Ji Cuadrada de acuerdo a la fórmula  $x_c^2 = (f_o - f_e)^2 / f_e$ , teniendo como resultado que  $(x_c^2 = 88.00 > x_t^2 = 15.41)$  demostrando estadísticamente, que la estimación que tiene el 87.5% = (56.25+31.25) de los encuestados es cierta ya que consideran que en la Empresa FISIM SAC si se tomara la decisión de respetar el proceso de reclutamiento, selección y evaluación al momento de contratar al personal operativo brindarían un buen servicios con eficiencia y eficacia a sus clientes, habiendo una buena Organización en la Gestión del talento Humano.

✓ **DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Indicador N° 05. COMUNICACIÓN**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que el personal contratado previa selección, capacitación y evaluación demuestre capacidad de comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Las respuestas fueron:

**Tabla N° 3  
COMUNICACIÓN**

DETALLE	$f_o$	$f_e$	$f_o-f_e$	$(f_o-f_e)^2$	$(f_o-f_e)^2/f_e$
Definitivamente, sí	38	16	22	484	30.13
Probablemente, sí	20	16	4	16	1.00
No sabe/no opina	10	16	-6	36	2.25
Probablemente, no	7	16	-9	81	5.06
Definitivamente, no	5	16	-11	121	7.56
	80	Chi- cuadrado tabular	15.41	Chi- cuadrado calculado	46.13

FUENTE : El Cuestionario

ELABORACIÓN : El Investigador

### ✓ ANÁLISIS

En la Tabla N° 03 se observa de acuerdo al detalle los resultados cuánticos por cada  $f_o$  (Frecuencia Observada) de 80 personas encuestadas, las mismas que han sido divididas entre 5 para conocer  $f_e$  (Frecuencia Esperada) que representa la Ji-cuadrada Tabular que aplicada la fórmula de la Ji-Cuadrada se tiene un resultado de 46.13 que es mayor al resultado de 15.41 ( $f_o-f_e$ ).

### ✓ INTERPRETACION Y CONCLUSION PRELIMINAR

En la Tabla N° 03 se observa que los resultados registrados en el cuadro N° 05 fueron sometidos a la prueba estadística de la Ji Cuadrada de acuerdo a la fórmula  $x_c^2 = (f_o-f_e)^2/f_e$ , teniendo como resultado que  $(x_c^2 = 46.13 > x_t^2 = 15.41)$  demostrando

estadísticamente, que la estimación que tiene el 72.5% = (47.5+25) de los encuestados es cierta ya que consideran que en la Empresa FISIM SAC que el personal contratado previa selección, capacitación y evaluación demostraría capacidad de comunicación entre sus compañeros de trabajo y a la vez brindarían un buen servicios con eficiencia y eficacia a sus clientes, a través de una buena Dirección en la Gestión del talento Humano.

✓ **CONTROL DEL TALENTO HUMANO**

**Indicador Nº 07. NORMATIVA**

Para obtener datos y asignar el valor a la variable independiente en estudio, se preguntó: ¿Cree usted que al respetar el MOF y el reglamento interno de la empresa FISIM SAC el personal operativo mejorara su rendimiento y productividad?

Las respuestas fueron:

**Tabla N° 4  
NORMATIVA**

DETALLE	$f_o$	$f_e$	$f_o-f_e$	$(f_o-f_e)^2$	$(f_o-f_e)^2/f_e$
Definitivamente, sí	45	16	29	841	52.56
Probablemente, sí	20	16	4	16	1.00
No sabe/no opina	5	16	-11	121	7.56
Probablemente, no	6	16	-10	100	6.25
Definitivamente, no	4	16	-12	144	9.00
	80	Chi- cuadrado tabular	15.41	Chi- cuadrado calculado	76.38

FUENTE : El Cuestionario

ELABORACIÓN : El Investigador

### ✓ ANÁLISIS

En la Tabla N° 04 se observa de acuerdo al detalle los resultados cuánticos por cada  $f_o$  (Frecuencia Observada) de 80 personas encuestadas, las mismas que han sido divididas entre 5 para conocer  $f_e$  (Frecuencia Esperada) que representa la Ji-cuadrada Tabular que aplicada la fórmula de la Ji-Cuadrada se tiene un resultado de 76.38 que es mayor al resultado de 15.41 ( $f_o-f_e$ ).

**✓ INTERPRETACION Y CONCLUSION PRELIMINAR**

En la Tabla N° 04 se observa que los resultados registrados en el cuadro N° 07 fueron sometidos a la prueba estadística de la Ji Cuadrada de acuerdo a la fórmula  $x_c^2 = (f_o - f_e)^2 / f_e$ , teniendo como resultado que  $(x_c^2 = 76.38 > x_t^2 = 15.41)$  demostrando estadísticamente, que la estimación que tiene el 81.25% = (56.25+25) de los encuestados es cierta ya que consideran que en la Empresa FISIM SAC que al respetar el MOF y el reglamento interno de la empresa FISIM SAC el personal operativo mejoraría su rendimiento y productividad laboral brindando un buen servicios con eficiencia y eficacia a sus clientes, habiendo un buen Control en la Gestión del talento Humano.

## **CAPITULO V**

### **5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. CON EL MARCO TEORICO**

- ✓ **Idalberto Chiavenato** en su Libro **“Gestión del talento humano”** nos dice : “El presente libro tiene como finalidad dar a conocer los cambios en la administración de recursos humanos hoy en día los gerentes deben apostar por la administración del talento humano es decir por las habilidades, conocimientos y capacidades del miembro de la empresa para lograr que los objetivos organizacionales vayan de la mano con los objetivos individuales y alcanzar la competitividad en este mundo empresarial cambiante”.

#### **El Investigador**

Sí, estoy de acuerdo con lo que dice el autor porque hoy en día conocemos como la Gestión del Talento Humano va cambiando sus enfoques de acuerdo a la necesidad de las Empresas debemos apostar por las habilidades, conocimientos y capacidades de los miembros de la empresa.

#### **Los Encuestados**

Los encuestados concuerdan y están de acuerdo con la posición científica del autor Idalberto Chiavenato como se indica en el indicador N° 01 por que se debe de tomar en cuenta siempre al contratar al personal sus habilidades, conocimientos y capacidades.

- ✓ **Robert Bacal**, en su libro “**Como Mejorar el Rendimiento**” nos dice : “El libro muestra cómo conseguir unos niveles de rendimiento impensables hasta ahora y ofrece todas las herramientas necesarias para ello, recoge las 24 estrategias y acciones necesarias para aumentar el rendimiento que se espera de los empleados y la recompensa que se les ofrecerá. Además se exponen las herramientas y habilidades que se necesitan para conseguir una comunicación efectiva y fomentar una productividad superior en toda la empresa. Este libro le ayudara a incrementar la productividad de su personal, mejorar la motivación, alinear el rendimiento de cada uno de sus empleados con los objetivos de la empresa. Trata como uno de los temas principales los métodos para crear un clima laboral que apoye y anime a los empleados a comunicarse con su jefe de forma permanente”.

### **El Investigador**

Sí, estoy de acuerdo con lo que dice el libro “Como Mejorar el Rendimiento” por qué siempre debe de haber una comunicación efectiva entre los empleados y sus jefes inmediatos para elevar su productividad laboral.

### **Los Encuestados**

Los encuestados concuerdan y están de acuerdo con la posición científica del autor Robert Bacal, como se indica en el indicador N° 05; teniendo una previa selección, capacitación y evaluación los colaboradores tendrán una comunicación fluida entre sus jefes y compañeros de trabajo.



- ✓ **Martha Alicia Alles** en su libro **“Construyendo Talento”** nos dice : “En la realización de este libro se tratara el concepto de talento abierto en partes, por lo tanto el talento es necesario para obtener un desempeño superior en un determinado puesto de trabajo, de cualquier índole será considerado como una combinación de conceptos, conocimientos, competencias, valores y experiencia. Una mezcla adecuada de estos elementos permitirá a una persona en particular tener talento o ser considerada con talento. Uno solo de estos aspectos aun en grado superlativo será insuficiente para alcanzar la denominación “talento” por lo tanto en los planes de desarrollo se trabajara con relación a todas las partes que conforman este concepto.

### **El Investigador**

Sí, estoy de acuerdo con lo que dice el libro “Construyendo Talento” por qué es necesario hacer planes para mejorar el desempeño laboral y así alcanzar nuestras metas y objetivos.

### **Los Encuestados**

Los encuestados concuerdan y están de acuerdo con la posición científica del autor Martha Alicia Alles como se indica en el indicador N° 02 y 10; donde nos dicen que es necesario hacer planes para contratar al personal y a la vez mejorara su desempeño laboral teniendo como resultado una productividad laboral mejorada y un servicio de calidad.

- ✓ **Dr. Ricardo Fernández García** en su Libro **“La Productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo”** nos dice : “Existen muchas empresas que día a día pierden liderazgo y competitividad en el mercado, debido a que cuenta con organizaciones deficientes u obsoletas que lastran su rentabilidad y a su vez causan un impacto negativo al desarrollo y motivación de las personas que lo conforman. No entienden que el Capital Humano es lo más importante de una organización, ya que es su nervio vital. Una empresa puede tener la mejor infraestructura, tecnología, planta industrial o el equipo más moderno, pero esto no será suficiente para continuar y tener una garantía de éxito en el mercado. Solamente las personas con sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes son capaces de impulsar o destruir una organización, es por tanto imprescindible un compromiso permanente de los miembros de la organización para lograr sus objetivos, las organizaciones no son como maquinas compuestas por partes que se pueden aislar unas de otras, nuestro personal no es un recurso de la organización, es la organización, nosotros no somos un recurso de nuestra familia, somos un miembro de la misma. Si fuésemos recursos entonces los humanos no sentiríamos, ni opinaríamos, ni nos moveríamos o desarrollaríamos, los recursos son bienes, medios utilizados para conseguir nuestro fines u objetivos. El valor de la persona es irremplazable y su incidencia en las empresas es trascendental, no olvidemos que toda organización no dispone de personas sino que se encuentra formada de personas”.

### **El Investigador**

Sí, estoy de acuerdo con lo que dice el libro “La Productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo” por qué habla de que las personas son el capital más importante de una organización y como tal deberíamos de darle la importancia necesaria.

### **Los Encuestados**

Los encuestados concuerdan y están de acuerdo con la posición científica del autor Dr. Ricardo Fernández García como se indica en el indicador N° 06 y 14; donde nos dicen que es necesario la capacitación para tener un crecimiento personal e intelectual donde desarrollaremos nuestras capacidades y a la vez estaremos bien direccionados a donde queremos llegar como organización.

- ✓ **Fabiana Gadow** en su libro “**La Gestión del Talento en Tiempos de Cambios**” nos dice : “En las organizaciones el éxito de la gestión del talento radica en tres grandes factores: el lugar que ocupan la atracción, el desarrollo y la retención del talento como parte de la estrategia; el comportamiento gerencial incluyendo el liderazgo en todos sus niveles; la función organizacional de gestión de los RRHH. Por su parte esta función se plasma en su contribución a la estrategia, en el apoyo personal que brinda todas las áreas y a sus miembros, y en el desarrollo de los sistemas correspondientes a los procesos. El libro analiza muy bien cada dilema de los aspectos pertinentes de dichos factores”.

### **El Investigador**

Sí, estoy de acuerdo con lo que dice el libro “La Gestión del Talento en Tiempos de Cambios” por qué se debe de respetar los procesos, el desarrollo y la retención del Talento Humano como una estrategia, y es muy cierto solo respetando los pasos a seguir en la Gestión del Talento Humano podremos llegar a una buena toma de decisiones.

### **Los Encuestados**

Los encuestados concuerdan y están de acuerdo con la posición científica del autor Fabiana Gadow como se indica en el indicador N° 03 y 11; porque al respetar los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal habrá orden de trabajo en equipo, se podrá desarrollar estrategias para alcanzar nuestros objetivos organizacionales.

- ✓ **Juan José Goñi Zabala** en su libro “**Talento Tecnología y Tiempo**” nos dice “Este libro no quiere hablar del presente, ni del futuro del que se ocupe la ciencia ficción ni de la utopía. Quiere llamar la atención del lector que busca algunos asideros en sus cambios de actitud ante lo nuevo ante lo que se avecina como imparable y sobre lo que quiere tomar parte activa. Se trata de ayudar a reflexionar sobre lo posible y en parte deseable en el medio plazo, ese en el que podemos tener influencia por nuestras decisiones de hoy en día, queremos compartir con el lector la idea de que ya estamos en una época de cambios aunque todas las épocas lo han sido, tal vez merezca la pena revisar desde el punto de vista social y tecnológico como puede ser este nuevo

lugar al que nos dirigimos. Hacer pronósticos no es un oficio recomendable para ganar prestigio si tenemos en cuenta lo fácil que es errar por la variabilidad de lo que puede llegar a ocurrir por cualquier circunstancias inesperada, pero no hacerlos en absoluto nos provoca un estado mental de espera conformista y lo que es peor de una falta de orientación en las decisiones que tengamos que tomar hoy y que van construyendo el futuro”.

### **El Investigador**

Sí, estoy de acuerdo con lo que dice el libro “Talento Tecnología y Tiempo” por qué hoy en día hay que acoplarnos al entorno cambiante que sufre las empresas, el cambio de actitud frente a ello nos lleva a la excelencia no tener un estado mental de conformista sino avanzar con nuevos enfoques al desarrollar nuestras aptitudes y actitudes frente a los cambios que se puedan venir.

### **Los Encuestados**

Los encuestados concuerdan y están de acuerdo con la posición científica del autor Juan José Goñi Zabala como se indica en el indicador N° 05, 06 y 13; porque al capacitar al personal habrá una buena comunicación entre ellos y pondrán énfasis en los cambios que se da en la empresa y a la vez tendrán confianza de poder desarrollar sus habilidades, destrezas en una forma eficiente con un buen direccionamiento de poder cumplir con sus objetivos.

## **5.2. CON EL PROBLEMA PLANTEADO**

Los resultados cualitativos y cuánticos expresados en los cuadros ordenados del 01 al 16 nos permite enunciar que mediante la presente investigación hemos podido resolver la incertidumbre de no conocer el porcentaje de influencia que tiene la variable independiente - causa: Gestión del Talento Humano, sobre la variable dependiente - consecuencia: Productividad Laboral, haciéndose notoria que la primera sí tiene incidencia significativa sobre la segunda, quedando satisfechos con el esclarecimiento alcanzado.

## **5.3. CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS**

Con los resultados cualitativos y cuánticos que se ha alcanzado se ha logrado determinar la incidencia de la Gestión del Talento Humano, (Planificación, Organización, Dirección y control), en la Productividad Laboral, (Calidad en el Servicio, Trabajo en Equipo, Desarrollo de Capacidades y Mejora Continua), habiendo quedado satisfechos por el logro y demostración del objetivo general y los específicos, corroborado por los datos recogidos a través de la encuesta, como técnica empleada, a través de su instrumento: el cuestionario, ver indicadores del N° 01 al 16.

## **5.4. CON LAS HIPOTESIS PLANTEADO**

Mediante la Tabla N°05, se alcanza la Distribución de Frecuencias, que contiene los valores cuánticos para hallar el promedio específico por cada variable en su dimensión e indicador establecido, resaltando que los promedios finales son superiores al

parámetro mínimo de referencia: 3.5 poniendo en relevancia las Hipótesis planteado ya que la gran mayoría de los encuestados tienen estimaciones favorables sobre la incidencia de la Gestión del Talento Humano en la Productividad Laboral que se detalla a continuación.

**TABLA N° 05**  
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS**  
**VARIABLE INDEPENDIENTE** : Gestión Del Talento Humano  
**VARIABLE DEPENDIENTE** : Productividad Laboral

N° ORD.	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA					Σ	X̄
			E	D	C	B	A		
			1	2	3	4	5		
I	PLANIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1. DIAGNOSTICO	1	4	9	104	240	358	4.48
		2. PLAN	2	6	12	84	250	354	4.43
II	ORGANIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3. PROCESOS	2	6	15	100	225	348	4.35
		4. VALORES	6	18	30	60	200	314	3.93
III	DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	5. COMUNICACIÓN	5	14	30	80	190	319	3.99
		6. CAPACITACIÓN	3	8	9	88	240	348	4.35
IV	CONTROL DEL TALENTO HUMANO	7. NORMATIVA	4	12	15	80	225	336	4.20
		8. EVALUACIÓN	2	8	12	120	200	342	4.28
<b>SUB-TOTAL</b>			<b>25</b>	<b>76</b>	<b>132</b>	<b>716</b>	<b>1770</b>	<b>2719</b>	<b>33.99</b>
V	CALIDAD EN EL SERVICIO	9. RENDIMIENTO	1	8	15	80	250	354	4.43
		10. DESEMPEÑO	1	6	18	56	280	361	4.51
VI	TRABAJO EN EQUIPO	11. ORDEN	2	6	15	88	240	351	4.39
		12. FORMACIÓN	2	6	15	60	275	358	4.48
VII	DESARROLLO DE CAPACIDADES	13. CONFIANZA	1	6	12	80	260	359	4.49
		14. CRECIMIENTO	1	4	12	52	300	369	4.61
VIII	MEJORA CONTINUA	15. CAPITAL INTELECTUAL	1	4	6	80	275	366	4.58
		16. CULTURA ORGANIZACIONAL	2	2	9	80	270	363	4.54
<b>SUB-TOTAL</b>			<b>11</b>	<b>42</b>	<b>102</b>	<b>576</b>	<b>2150</b>	<b>2881</b>	<b>36.01</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>36</b>	<b>118</b>	<b>234</b>	<b>1292</b>	<b>3920</b>	<b>5600</b>	<b>70.00</b>
							<b>PROMEDIO CALCULADO</b>	<b>4.38</b>	

FUENTE : Cuadros N° 01 al 16  
 ELABORACIÓN : El investigador

TABLA N° 06

## ESCALA GLOBAL DE ESTIMACIÓN

ASPECTOS/INDICADORES	1	2	3	4	5	TOTAL
I. VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						
(fo)	25	76	132	716	1770	2719
(fe)	17	57	114	627	1903	
II. VARIABLE INDEPENDIENTE PRODUCTIVIDAD LABORAL						
(fo)	11	42	102	576	2150	2881
(fe)	19	61	120	665	2017	
<b>TOTALES</b>	<b>36</b>	<b>118</b>	<b>234</b>	<b>1292</b>	<b>3920</b>	<b>5600</b>

FUENTE : Tabla N° 05  
ELABORACIÓN :El investigador.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN GENERAL:**

En la Tabla N° 06 se expresa el consolidado de los resultados cuánticos obtenidos por cada variable en estudio, considerando en cada una de ellas, las dimensiones, e indicadores con resultados de la frecuencia observada (fo) y la frecuencia esperada (fe) con aplicación de la fórmula de la Ji Cuadrada para determinar finalmente el resultado cuántico que confirma la hipótesis alterna y rechaza la nula.



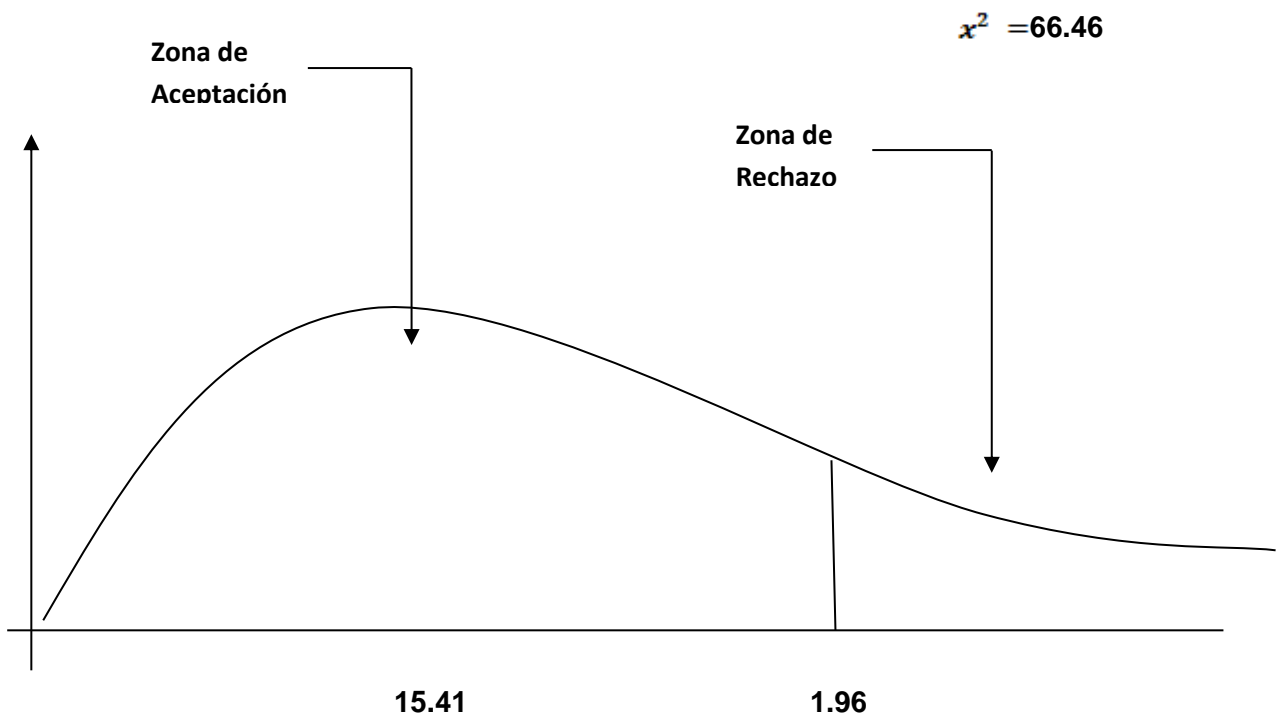
## CÁLCULO DE LA PRUEBA: JI CUADRADA

$$X^2 = \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Reemplazando:

$$X^2 = (25 - 17)^2/17 + (76 - 57)^2/57 + (132 - 114)^2/114 + (716 - 627)^2/627 + (1770 - 1903)^2/1903 + (11 - 19)^2/19 + (42 - 61)^2/61 + (102 - 120)^2/120 + (576 - 665)^2/665 + (2150 - 2017)^2/2017 = 66.46$$

## GRÁFICA DE LA PRUEBA DE JI CUADRADA



BARRA DE PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

## INTERPRETACIÓN

Sí, se acepta la Hipótesis Alternativa y se rechaza la hipótesis nula ya que 66.46 es mayor que 15.41, al 95% de confianza estadística.

## 5.5. APOORTE CIENTIFICO

En el presente trabajo de investigación se ha logrado demostrar que la variable independiente (Gestión del Talento humano) tiene incidencia significativa en la variable dependiente (productividad laboral) del personal operativo en la empresa FISIM SAC, de la misma manera se trata de mantener satisfechos a los colaboradores para lograr que se identifiquen con la organización, aumenten su productividad y logren la conquista de los consumidores externos. La aceptación por parte del talento humano de nuevos enfoques sólo se logra, si el mismo está identificado con la cultura de su organización.

Esta relación se ha logrado determinar utilizando las categorías de la investigación científica como : Planteamiento del problema, Marco Teórico, Marco Metodológico, Resultados y discusión de resultados; para llegar a conclusiones y sugerencias que forman parte del esquema establecido por la Escuela de Post Grado de la UNHEVAL.

Habiéndose llevado a cabo un proceso riguroso, coherente y objetivo de la investigación que servirá de base para otras investigaciones con nuevas variables, dimensiones e indicadores, porque mi estudio constituye una fracción de la realidad empírica no llegando a ser una investigación terminal, habiéndose determinado la situación actual en las dimensiones e indicadores trabajados.

## **CONCLUSIONES**

1. El 337.5% de los encuestados, en promedio, estiman que es necesario hacer planes y respetar el proceso de reclutamiento, selección y evaluación antes de contratar al personal operativo; y si se contrata consideran tomar en cuenta la capacidad, conocimiento y habilidad, asimismo entrenarlos en valores organizacionales, de esa manera mejoraría su productividad laboral para que la Empresa logre sus metas y objetivos. Ver cuadros 1, 2, 3 y 4.
2. El 328.75% de los encuestados, en promedio, estiman que es necesario planificar antes de hacer una evaluación; y si una vez contratado el personal previa una selección, consideran que deben de respetar el MOF y el Reglamento Interno de la Empresa, porque de esa manera mejoraría su rendimiento laboral y se tendría una mejor comunicación fluida entre sus jefes y compañeros de trabajo. Ver cuadros 5, 6, 7 y 8.
3. El 350% de los encuestados, en promedio, estiman que es necesario respetar el orden de los procesos para trabajar mejor en equipo tomando en cuenta su capacidad cognitiva y actitudinal del personal operativo para mejorar su rendimiento y desempeño laboral, brindando un servicio de calidad con eficiencia y eficacia. Ver cuadros 9, 10, 11 y 12.
4. El 367.5% de los encuestados, en promedio, estiman que para llegar a incrementar el capital intelectual y crecer en el aspecto personal es necesario planificar, capacitar y evaluar, asimismo

desarrollaran mejor sus conocimientos y destrezas dentro de la empresa para cumplir con la metas y objetivos trazados. Ver cuadros 13, 14 15 y 16.

## **SUGERENCIAS**

1. Es necesario hacer planes y respetar el proceso de contratación del personal operativo, asimismo si se contrata, tomar en cuenta sus conocimientos, habilidades y capacidades para entrenarlos en qué área va a trabajar, a fin de que su productividad se incremente y se llega a las metas y objetivos trazados.
2. Es necesario planificar, organizar, dirigir y controlar antes de una evaluación al personal; si se contrata dar al personal su MOF y su Reglamento Interno, porque de esa manera mejoraría su rendimiento, su comunicación entre sus jefes y compañeros de trabajo, y a la vez se obtendría una mejor atención al cliente.
3. Es necesario poner orden a través del organigrama respetando los órganos de línea y de esa manera poder trabajar en equipo, asimismo tomando en cuenta su capacidad cognitiva y actitudinal Para mejorar su desempeño laboral dentro de la Empresa.
4. Es necesario la capacitación continua en cada área de trabajo, para que incremente su capacidad intelectual, desarrollen mejor sus habilidades y destrezas, y a la vez alcanzar los éxitos empresariales que lo posicione como una Empresa líder en el mercado Regional.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Harrington J. Como Mejorar los Procesos de la Empresa.
- Harrington J. Como Implementar la Calidad y Productividad.
- Linch Y Cross, La Mejora Continua.
- Armando Cuesta Santos, gestión del talento humano y del conocimiento ECOE EDICIONES, edición Primera, año 2010.
- Luciano Parejo Alfonso, Productividad y conciliación en la vida laboral y personal, editorial Lectura Plus, edición Primera año 2010.
- Ricardo Mauricio Rios, El talento humano en los sistemas de gestión editorial ICONTEC, edición Primera, año 2013.
- Jose Agustin Cruelles Ruiz, Productividad en las tareas administrativas editorial MARCOMBO, S.A., edición Primera año 2012.
- Idalberto Chiavenato editorial McGraw – Hill, edición Primera año 2009. “Gestión del talento humano”.
- Robert bacal, editorial PROFIT edición primera año 2009. “Como Mejorar el Rendimiento”
- Martha Alicia Alles, editorial Granica S.A. edición primera, año 2009 “Construyendo Talento”
- Dr. Ricardo Fernández García editorial club universitario, edición primera año 2010. “La Productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo”
- Fabiana Gadow editorial Ediciones Granica S.A., edición primera año 2010. “La Gestión del Talento en Tiempos de Cambios”
- Juan José Goñi Zabala editorial ediciones Días de Santos, edición primera año 2008. “Talento Tecnología y Tiempo”

- Alles, M. (2006). Implementación de Gestión por Competencias. 1era. Ed. Buenos Aires. Gránica S.A.
- Pérez, J. (2010). Gestión por Procesos. 4ta.Edición. Madrid España: ESIC Editorial.

# **ANEXOS**

## **1. EL CUESTIONARIO**



## CUESTIONARIO

CON UNA SOLA ASPA (X) MARQUE LA RESPUESTA QUE USTED CONSIDERE CORRECTA.

1. ¿CREE USTED QUE AL CONTRATAR AL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA FISIM SAC SE DEBE DE TOMAR EN CUENTA SU CAPACIDAD, CONOCIMIENTO Y HABILIDAD?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/ no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

2. ¿CREE USTED QUE SI LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA FISIM SAC HICIERAN PLANES PARA CONTRATAR Y ENTRENAR AL PERSONAL OPERATIVO MEJORARIA SU PRODUCTIVIDAD LABORAL?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/ no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

3. ¿COMO CALIFICA USTED LA DECISIÓN DE RESPETAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN AL MOMENTO DE CONTRATAR AL PERSONAL OPERATIVO?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Muy Buena		
<b>B</b>	Buena		
<b>C</b>	No sabe/ no opina		
<b>D</b>	Regular		
<b>E</b>	Mala		
<b>TOTAL</b>			

4. ¿COMO CALIFICA USTED LA DECISIÓN DE QUE EL PERSONAL OPERATIVO CONTRATADO SEA CAPACITADO EN VALORES ORGANIZACIONALES?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Muy Buena		
<b>B</b>	Buena		
<b>C</b>	No sabe/ no opina		
<b>D</b>	Regular		
<b>E</b>	Mala		
<b>TOTAL</b>			

5. ¿CREE USTED QUE EL PERSONAL CONTRATADO PREVIA SELECCIÓN, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEMUESTRE CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN ENTRE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/ no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

6. ¿CREE USTED QUE EL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA FISIM SAC SIENDO CAPACITADO EN LAS DIFERENTES AREAS BRINDARA UNA BUENA ATENCIÓN HACIA LOS CLIENTES?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/ no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

7. ¿CREE USTED QUE AL RESPETAR EL MOF Y EL REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA FISIM SAC EL PERSONAL OPERATIVO MEJORARA SU RENDIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

8. ¿CREE USTED QUE ANTES DE UNA EVALUACIÓN EN LA EMPRESA FISIM SAC DEBE DE HACERSE PLANES PARA ENTRENAR Y CAPACITAR AL PERSONAL OPERATIVO?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

9. ¿CREE USTED QUE AL TOMAR EN CUENTA SU CAPACIDAD, CONOCIMIENTO Y HABILIDAD AL MOMENTO DE CONTRATAR AL PERSONAL MEJORARA SU RENDIMIENTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

10. ¿CREE USTED QUE AL HACER PLANES PARA CONTRATAR AL PERSONAL MEJORARA SU DESEMPEÑO LABORAL BRINDANDO UN SERVICIO DE CALIDAD?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

11. ¿CREE USTED QUE AL RESPETAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO HABRÁ ORDEN EN EL TRABAJO EN EQUIPO ?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

12. ¿CREE USTED QUE SI EL PERSONAL CONTRATADO TUVIERA VALORES COMO HONESTIDAD, RESPONSABILIDAD Y PUNTUALIDAD HABRÍA UNA BUENA FORMACIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO CON MEJORA DE RESULTADOS?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

13. ¿CREE USTED QUE SI EL PERSONAL CONTRATADO DEMOSTRARA SU CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN ENTRE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO HABRIA UNA CONFIANZA DE PODER DESARROLLAR SUS CAPACIDADES?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

14. ¿CREE USTED QUE SI SE CAPACITARIA AL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA FISIM SAC AUMENTARIA SU CRECIMIENTO PERSONAL E INTELECTUAL?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

15. ¿CREE USTED QUE SI SE RESPETARA EL MOF Y EL REGLAMENTO INTERNO DENTRO DE LA EMPRESA AUMENTARIA EL CAPITAL INTELECTUAL HACIA UNA MEJORA CONTINUA?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			

16. ¿CREE USTED QUE SI EL PERSONAL OPERATIVO ESTUVIERA EN UNA CONSTANTE EVALUACIÓN HABRIA UNA CULTURA ORGANIZACIONAL MEJORADA EN CUANTO A SOLIDARIDAD E IDENTIDAD?

ORD.	DETALLE	RESULTADO	
		Fi	%
<b>A</b>	Definitivamente, sí		
<b>B</b>	Probablemente, sí		
<b>C</b>	No sabe/no opina		
<b>D</b>	Probablemente, no		
<b>E</b>	Definitivamente, no		
<b>TOTAL</b>			



