

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



**“EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA DIAGNOSTIC S.A.C. EN  
LOS DISTRITOS DE LA PERLA Y VENTANILLA EN LA PROV. CONST.  
DEL CALLAO. PERIODO 2020.”**

**TESIS**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:**

**YUREMA GRECIA GUTIÉRREZ ALVARADO**

**ASESOR:**

**DR. WINSTON CASTAÑEDA VARGAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA - PERU**

**2020**

**DEDICATORIA**

Dedico esta tesis primero a Dios, porque sé que se mantuvo a mi lado, alumbrando el camino en cada paso que doy.

A mi Padre, Madre y Tíos, quienes hicieron posible brindarme educación.

A mi abuelita quien ha sido y es una estrella dentro de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia que siempre me demostró apoyo incondicional.

A mi pareja que estuvo impulsándome para seguir adelante con el cumplimiento de mis metas.

A mi asesor y docentes que de una u otra manera colaboraron con el asesoramiento, brindándome sus enseñanzas y tiempo.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
TABLA DE CONTENIDOS.....	iv
LISTA DE TABLAS .....	vii
LISTA DE FIGURAS .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	13
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>14</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2.1. Problema principal.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.3.1. Justificación .....	17
1.3.2. Importancia .....	17
1.4. OBJETIVOS.....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>20</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
2.1.1. Antecedentes de las variables .....	20
2.1.1.1. Internacional.....	20
2.1.1.2. Nacional .....	26

2.1.1.3.	Local.....	32
2.2.	BASES TEÓRICAS .....	35
2.2.1.	Bases teóricas sobre la variable Desarrollo del Talento Humano .....	35
2.2.1.1.	Desarrollo del Talento Humano .....	35
<b>2.2.1.2.</b>	<b>Pilares para el Desarrollo del Talento Humano .....</b>	<b>36</b>
2.2.1.3.	Gestión del Talento Humano .....	37
2.2.1.4.	Administración de los recursos humanos.....	38
2.2.1.5.	Modelo de Auditoria de Recursos Humanos .....	39
2.2.2.	Bases teóricas sobre la variable Productividad Laboral .....	39
2.2.2.1.	Productividad Laboral .....	39
2.2.2.2.	Concepto y evaluación de la productividad .....	39
2.2.2.3.	Fases del ciclo de Productividad.....	44
2.2.2.4.	La efectividad y eficiencia en la productividad laboral .....	46
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	47
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....		53
3.1.	HIPÓTESIS .....	53
3.1.1.	Hipótesis general.....	53
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	53
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	54
3.4.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	55
3.5.1.	Población .....	55
3.6.	VARIABLE E INDICADORES .....	55
3.6.1.	Identificación de las Variables.....	55
3.6.2.	Operacionalización de las Variables.....	55
3.7.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	56
3.8.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	57
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....		59
4.1.	CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS .....	59
4.1.1.	Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach.....	59
4.1.2.	Relación variable, indicadores e ítems .....	60
4.1.4.	Prueba de normalidad .....	63
4.1.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO .....	65

4.1.2.	Resultados de la variable independiente : Desarrollo del Talento Humano	65
4.1.2.1.	Análisis por dimensión.....	65
4.1.2.1.1.	Autodesarrollo.....	65
4.1.2.2.	Análisis general.....	70
4.1.3.	Resultados de la Variable Dependiente Productividad Laboral .....	71
4.1.3.1.	Análisis por dimensión.....	71
4.1.2.2.	Análisis general.....	79
4.2.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	80
4.2.2.	Verificación de hipótesis específicas.....	80
4.2.2.1.	Verificación de primera hipótesis .....	80
4.2.2.2.	Verificación de segunda hipótesis.....	82
4.2.2.3.	Verificación de tercera hipótesis.....	84
4.2.3.	Verificación de hipótesis general.....	86
	CONCLUSIONES .....	89
	RECOMENDACIONES .....	91
	REFERENCIAS.....	92
	APÉNDICE.....	95
	Apéndice A. Matriz de Consistencia.....	95
	Apéndice B. Instrumentos de investigación.....	97
	Apéndice C. Validación de Expertos.....	100

## LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1 Estadístico de fiabilidad de la variable Desarrollo del Talento Humano</i> ....	59
<i>Tabla 2 Estadístico de fiabilidad de la variable Productividad Laboral</i> .....	59
<i>Tabla 3 Relaciones variables, indicadores e ítems</i> .....	60
<i>Tabla 4 Prueba de normalidad de la Variable Desarrollo del Talento Humano</i> .....	63
<i>Tabla 5 Prueba de normalidad de la variable Productividad Laboral</i> .....	63
<i>Tabla 6 Prueba de normalidad de las dimensiones de Productividad Laboral</i> .....	64
<i>Tabla 7 Deporte.</i> .....	65
<i>Tabla 8 Lecturas</i> .....	65
<i>Tabla 9 Actividades extracurriculares</i> .....	66
<i>Tabla 10 Referentes</i> .....	66
<i>Tabla 11 Cursos de Capacitación.</i> .....	66
<i>Tabla 12 Lecturas Guiadas</i> .....	67
<i>Tabla 13 Capacitación en línea</i> .....	67
<i>Tabla 14 Seminarios Externos</i> .....	67
<i>Tabla 15 Programa Relacionado con Universidades</i> .....	68
<i>Tabla 16 Cambio de Roles</i> .....	68
<i>Tabla 17 Herramientas e información de liderazgo</i> .....	68
<i>Tabla 18 Formación necesaria</i> .....	69
<i>Tabla 19 Brindar apoyo</i> .....	69
<i>Tabla 20 Brindar apoyo</i> .....	69
<i>Tabla 21 Brindar apoyo</i> .....	70
<i>Tabla 22 Adaptación</i> .....	71
<i>Tabla 23 Desempeño</i> .....	71
<i>Tabla 24 Ambiente de Trabajo</i> .....	72

<i>Tabla 25 Ambiente de trabajo</i> .....	72
<i>Tabla 26 Relación entre los colaboradores</i> .....	73
<i>Tabla 27 Incentivos</i> .....	73
<i>Tabla 28 Buen trato</i> .....	73
<i>Tabla 29 Evaluación del personal</i> .....	74
<i>Tabla 30 Plan de Carrera</i> .....	74
<i>Tabla 31 Aprendizaje</i> .....	75
<i>Tabla 32 Remuneración</i> .....	75
<i>Tabla 33 Desarrollo</i> .....	76
<i>Tabla 34 Motivación</i> .....	76
<i>Tabla 35 Asignación de Actividades</i> .....	77
<i>Tabla 36 Presupuesto</i> .....	77
<i>Tabla 37 Equidad retributiva</i> .....	77
<i>Tabla 38 Expectativas económicas</i> .....	78
<i>Tabla 39 Sueldo</i> .....	78
<i>Tabla 40 Resumen del Modelo de Regresion Lineal</i> .....	78
<i>Tabla 41 Anova del Modelo de Regresión Lineal</i> .....	79
<i>Tabla 42 Coeficientes del Modelo estadístico</i> .....	80
<i>Tabla 43 Resumen del Modelo de Regresión Lineal</i> .....	83
<i>Tabla 44 Anova del Modelo de Regresión Lineal</i> .....	83
<i>Tabla 45 Coeficiente del modelo estadístico</i> .....	83
<i>Tabla 46 Resumen del modelo de regresión lineal</i> .....	85
<i>Tabla 47 Anova del modelo de regresión lineal</i> .....	85
<i>Tabla 48 Coeficiente del modelo estadístico</i>	



.....	85
Tabla 49 Coeficiente del modelo estadístico .....	87
Tabla 50 Anova del modelo de regresión lineal.....	87
Tabla 51 Coeficiente del modelo estadístico .....	88

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1 Tres pilares para el Desarrollo del Talento Humano según Alles 2005 ....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 2 Marco fundamental de medición de la productividad según OIT .....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 3 Ciclo de Productividad Laboral según Sumanth D. 1990 .....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 4 La Productividad según Sumanth D.J. 1999 .....</i>	<i>47</i>

## RESUMEN

La investigación titulada “El desarrollo del talento humano y su influencia en la productividad laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Prov. Const. del Callao. Periodo 2020.”, tiene como objetivo determinar la influencia del desarrollo del talento humano en la productividad laboral de los trabajadores dentro del laboratorio de anatomía patológica y patología clínica Diagnostic.

La metodología empleada es de tipo básica, con un diseño transversal y no experimental, de nivel explicativo, dirigido a una población de 33 trabajadores del laboratorio Diagnostic, aplicando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, cuyos resultados fueron procesados con el programa estadístico SPSS Versión 25.

La tesis concluye que el desarrollo del talento humano influye de forma significativa sobre la Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. Es decir, el desarrollo del talento humano tiene un efecto sobre la satisfacción laboral, capacitación laboral, motivación laboral, desempeño laboral y el reconocimiento e incentivos. El Resultado es comprobable según el nivel de significancia que al ser menor de 0.05 indica la relación entre variables y el R-cuadrado que establece la influencia en 30.0%.

## ABSTRACT

The research entitled “The development of human talent and its influence on the labor productivity of the company Diagnostic S.A.C. in the districts of La Perla and Ventanilla in the Prov. Const. from Callao. Period 2020. ”, aims to determine the influence of the development of human talent on the labor productivity of workers within the Diagnostic pathology and clinical pathology laboratory.

The methodology used is of a basic type, with a cross-sectional and non-experimental design, of an explanatory level, aimed at a population of 33 workers from the Diagnostic laboratory, applying the survey as a technique and the questionnaire instrument, the results of which were processed with the SPSS statistical program Version 25.

The thesis concludes that the development of human talent has a significant influence on the Labor Productivity of the workers in the company Diagnostic S.A.C. That is, the development of human talent has an effect on job satisfaction, job training, job motivation, job performance, and recognition and incentives. The result is verifiable according to the level of significance, which, being less than 0.05, indicates the relationship between variables and the R-square that establishes the influence at 30.0%

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de tesis “El Desarrollo del Talento Humano y su influencia en la Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla, en la Prov. Constitucional del Callao. Periodo 2020”, aborda el estudio de una problemática que gira en torno a la productividad actual de los trabajadores dentro de la empresa y el correcto desarrollo del talento humano enfocado a la mejora continua, como persona y trabajador.

Para ello se desarrolla cuatro capítulos, siendo el primero el Planteamiento del Problema en el que se brinda las nociones generales del ámbito o contexto, describiendo y formulando los problemas, además de la definición de objetivos y determinación de la justificación.

En el segundo capítulo se hace mención del Marco Teórico de la tesis, en el cual se desarrollan los antecedentes, bases teóricas y definición de conceptos respecto a las variables Desarrollo del Talento Humano y Productividad.

El capítulo tercero establece la metodología de investigación, delimitando las hipótesis, tipo de investigación, diseño, nivel, ámbito, población y muestra, técnicas y procesamiento de datos.

El cuarto capítulo desarrolla los resultados de la investigación, el cual inicia con la validación estadística, seguida por la relación de ítems, variables, dimensiones e indicadores, y escalas para continuar con el tratamiento estadístico, en el cual se presentan los resultados de la aplicación de los instrumentos según variables. En este capítulo también se presenta la comprobación de hipótesis general y específicas.

Finalmente se desarrollan las conclusiones, recomendaciones y apéndice del estudio.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, debido a la competitividad existente entre las empresas y a las constantes fluctuaciones del entorno, una buena gestión de recursos humanos es fundamental, para conseguir el éxito empresarial. (Garcia, 2012)

El factor humano es importante dentro de la empresa, porque representa el desenvolvimiento de las actividades que permiten el funcionamiento de la empresa.

Al respecto (Seth, 2005)expone que:

Hoy la globalización y la liberalización están afectando no solo a las economías en desarrollo sino también a los países desarrollados. Las áreas de enfoque para las organizaciones también están cambiando de la maximización de las ganancias a maximizar los beneficios a través del incremento de la satisfacción del consumidor.

En el Perú, la mayoría de las empresas no dedican el tiempo suficiente en capacitar y desarrollar al personal y uno de los principales motivos son la inversión que significa para la empresa, por ello son pocas las empresas donde el colaborador puede hacer línea de carrera y crecer en la misma.

En la Provincia Constitucional del Callao, cuando hablamos del sector público, hablamos en su mayoría del favoritismo que surge por política; por ello no podemos considerar un personal que crezca dentro de su experiencia laboral. Existe una rotación del personal en cada cambio de gestión política.

En cuanto al sector privado, podemos denotar más horas laborales y menos beneficios para el colaborador, sin embargo en algunas empresas se invierte en cuanto a la capacitación del personal, pero hablamos de un porcentaje menor; incluso existe una diferencia abismal en el tema remunerativo comparado al sector público.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. Problema principal

¿De qué manera influye el Desarrollo Del Talento Humano en la Productividad Laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera influye el Desarrollo del Talento Humano en la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020?

¿De qué manera influye el Desarrollo del Talento Humano en la Motivación Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020?

¿De qué manera influye el Desarrollo del Talento Humano en el Reconocimiento e Incentivos de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020?



### 1.3. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.3.1. Justificación

La investigación se justifica por ejecutar un análisis descriptivo e interpretación del grado de influencia de la variable Desarrollo del Talento Humano en la variable Productividad Laboral, encontrando elementos que influyan sobre el resultado, siendo los mismos importantes para investigaciones futuras.

La presente investigación reconocerá concebir aportes a la disciplina de la dirección y gestión de empresas, concretamente a las teorías relacionadas a “Desarrollo del Talento Humano” y “Productividad Laboral”.

La investigación también se justifica por quedar registrada como fuente referencial de futuras indagaciones al público en general quienes tengan interés acerca del tema, brindándoles información que sirva de apoyo.

#### 1.3.2. Importancia

La investigación es beneficiosa para ampliar el conocimiento con respecto al Desarrollo del Talento Humano considerando nueva bibliografía ya que contribuye a sumar información para el manejo de futuras investigaciones. En cuanto a la variable de Productividad Laboral es útil el desarrollo respaldado de teorías establecidas donde gracias al contraste de ambas variables, podemos

obtener nuevos resultados que nos brinden una nueva perspectiva del Talento Humano.

#### 1.4. OBJETIVOS

##### 1.4.1. Objetivo general

Determinar la Influencia del Desarrollo Del Talento Humano en la Productividad Laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla Y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020.

##### 1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la Influencia del Desarrollo del Talento Humano en la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla Y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020.

Determinar la Influencia del Desarrollo del Talento Humano en la Motivación Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla Y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020.

Determinar la Influencia del Desarrollo del Talento Humano en el Reconocimiento e Incentivos de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Prov. Const. del Callao. Periodo 2020.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1. Antecedentes de las variables

##### 2.1.1.1. Internacional

Tesis titulada: “Estudio del clima Laboral y la Productividad en Empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires, Argentina. (Venutolo, 2009)

- La presente investigación estuvo orientada a determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. Dada la amplitud del estudio, se ha decidido aplicar las técnicas estadísticas del muestreo probabilístico a fin de tomar una muestra representativa. De esta manera, mediante la recolección de datos teóricos y empíricos, se pudo arribar a interesantes conclusiones, las mismas que son presentadas a continuación.

- La evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La percepción (actitud) de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral.

Tesis de Maestría, titulada: Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito. (Trujillo M. S., 2018)

Donde sus conclusiones fueron:

- En las empresas analizadas, no se encontró constituido un departamento encargado del talento humano en la empresa, derivando las funciones que le confieren a ésta a departamentos administrativos o la gerencia general.
- Al carecer de este departamento se observaron varios problemas en temas administrativos como inexistencia de procesos de selección y reclutamiento de personal así como de procesos evaluativos para los candidatos y trabajadores actuales.

- Los responsables de la Gestión de Talento Humano en las PYMES investigadas son profesionales empíricos cuya principal orientación, como resultado de las encuestas aplicadas; es la generación de ganancias y la permanencia en el mercado, por lo que no resultará sencillo sensibilizarlos en los conceptos aceptados del “mantenimiento del personal” que se practican en las grandes empresas.
- En las PYMES analizadas se observa un bajo interés en procesos relacionados con la administración del personal, con bajos índices de evaluación y recompensa a los empleados, inexistente documentación de procesos de selección y reclutamiento de nuevo personal, y demás competencias propias de un departamento de talento humano.
- El proceso de selección y reclutamiento de personal para la empresa, es uno de los puntos más importantes en el proceso administrativo y constitutivo de la organización, ya que serán estos colaboradores los encargados de llevar a cabo todos los objetivos a corto y mediano plazo de la organización.

- La selección del nuevo personal es manejada por personal no capacitado, dando como resultado un proceso de selección basado en una entrevista directa con el administrador o por referencias personales. Esto no solo es un proceso inútil, sino también peligroso para la organización ya que no se puede asegurar que la persona contratada cuenta con los conocimientos y capacidades necesarias para desempeñar su puesto.
- A pesar de las intenciones por realizar un seguimiento, en el caso de que la gerencia desee revisar la eficiencia de sus procesos de reclutamiento y selección de personal, esta tarea también se ve impedida, debido a la poca documentación de dichos procesos. La inexistencia de un seguimiento documentado a procesos administrativos y de evaluación del personal impide a la gerencia tener una retroalimentación de los mismos.
- La administración y seguimiento del personal se vuelve un ejercicio de ensayo, ya que al carecer de la información necesaria para disminuir los riesgos o mejorar la eficiencia de los procesos, la gerencia no tendrá como sustentar o comparar sus resultados actuales con una base de datos sólida.

- Poco interés en el proceso de evaluación del personal, esto se evidencia directamente en los resultados de las encuestas. Los encuestados expresan que no existe una definición de los parámetros a evaluar.
- Al no existir un proceso fidedigno de evaluación y control del desempeño laboral en la empresa, es muy difícil el asegurar que los incentivos o bonificaciones lleguen a las manos adecuadas. Si un empleado no se siente recompensado por su trabajo, es muy probable que decida cambiar su actual empleo, o trasladarse a otra empresa que le dé una mejor oferta
- La retención del personal es un aspecto muy importante dentro de la organización, y la forma de asegurarlo es generando un sistema de compensación a aquel grupo de empleados que sobresalen en sus tareas y son un referente de comportamiento y calidad para el resto de la empresa.



- Los principales mecanismos de retención de personal que usan las empresas son el ofrecimiento de prestaciones como flexibilidad, buen clima laboral, seguro médico, bonos de productividad, entre otros. Sin embargo, como se mencionaba anteriormente, no se puede asegurar la adecuada distribución de estos incentivos, ni la eficiencia de los mismos como motivantes al desarrollo personal y laboral dentro de la empresa, si no se posee un adecuado proceso de evaluación del desempeño laboral.
- La gestión del talento humano en las PYMES es exigente y retadora pues requiere de mucha sensibilidad y tino por parte de los responsables, pues al ser organizaciones de reducido número de colaboradores el impacto de una decisión o acción bien o mal ejecutada elevará o pondrá en riesgo la operación casi de inmediato.
- La realidad demuestra la importancia y valor de las PYMES, pero éstas tienen grandes dificultades, propias de su tamaño reducido, escasa profesionalización, acceso restringido a la financiación y en general con una alta participación de familiares dentro y fuera de su estructura, que impacta en la gestión de la organización.
- En este tipo de organizaciones se aprecian dificultades en la gestión de las personas. Se evidencian casos de falta de compromiso, irresponsabilidad, ineficiencia, falencias de comunicación y falta de formación.

- A partir de esta realidad se buscan alternativas para resolver estas cuestiones, pero no siempre las organizaciones tienen las personas adecuadas para abordar y solucionar estos inconvenientes.
- La bibliografía en general está orientada a la gestión de las personas desde una mirada de una gran organización y eso hace que las PYMES vean que esto es inaplicable a su realidad. Es más, los profesionales están formados también desde la perspectiva de las grandes organizaciones y son pocos quienes se especializan en la realidad de las PYMES. Esto ha sucedido durante años y lleva a que en la actualidad se presuma que la gestión de las personas no puede aplicarse en las PYMES porque su tamaño y recursos no lo permiten.
- Teniendo en cuenta las características de las Pyme, su realidad e historia, se pueden aplicar todos los conceptos, técnicas y herramientas para la gestión de las personas, lo que es posible, si se las ajusta a sus recursos y escala.

#### 2.1.1.2. Nacional

Tesis de Maestría: Gestión Del Talento Humano Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal Del Puesto De Salud Sagrado Corazón De Jesús – Lima, Enero 2018 (ROJAS REYES & VILCHEZ PAZ, 2018)

- Primera: Existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,000$  entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.
- Segunda: Existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,007$  entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.
- Tercera: Existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,007$  entre gestión del talento humano y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

La Gestión Del Talento Humano Y Su Influencia En La Motivación En Los Colaboradores Administrativos De La Empresa Petrex S.A. (Pinedo Montoya & Quispe Peralta, 2017)

- En el proceso de reclutamiento y selección del personal y la necesidad de existencia laboral se obtuvieron resultados  $\geq 0.05$ , con una significación del 0.858, por lo tanto, nos permite demostrar que existe una correlación positiva mediante la percepción de los colaboradores referente a los procesos que maneja la organización para elegir al personal adecuado según la necesidad de requerimiento.
- Con relación a la primera dimensión, se concluye que la descripción de puestos es considerado como pieza clave dentro del proceso de reclutamiento y de suma importancia para la obtención del personal calificado, del mismo modo adquiera un tipo motivación intrínseca por el cargo que desempeñaría.
- En el desempeño del personal y la necesidad de relación laboral, nos permite demostrar a través a través de la prueba chi-cuadrado resultados  $\geq 0.05$ , con una significación asintónica del 0.719, por lo tanto, existe una correlación positiva respecto a la periodicidad de la aplicación del desempeño, comunicación, flexibilidad al cambio, valoración y reconocimiento de ideas para la organización.

- Dentro de la empresa no se está tomando medidas adecuadas de desempeño del personal, ya que según los resultados obtenidos consideran que perciben que las evaluaciones no le ayudan en lo absoluto.
- El desarrollo y recompensas del personal respecto al crecimiento en el trabajo, nos permite demostrar a través de la prueba chi-cuadrado obtener resultados  $\geq 0.05$ , con un nivel de significación asintótica del 0.715, por lo tanto, existe una correlación positiva referente a al reconocimiento de capacidades, ambiente laboral, servicios sociales.
- Los colaboradores administrativos de Petrex S.A. perciben que son suficientemente flexibles a los cambios; adicionalmente, a pesar de la situación de crisis que se presenta en Petrex S.A. la mayoría de colaboradores respondieron que no les gustaría cambiar de trabajo; por lo cual estos dos puntos son considerados positivamente para que la empresa pueda trabajar, consolidar y desarrollar un plan de mejora que aumente la motivación en las personas y conciliar tanto las satisfacciones personales como laborales.

Tesis De Maestría: Gestion Del Talento Humano Y Desempeño Laboral En El Hospital Nacional Hipolito Unanue. Lima, 2016. (Trujillo C. A., 2017)

- La presente investigación logró demostrar que existe una relación significativa moderada entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los servidores administrativos que estuvieron gestionando su talento humano, vale decir, dispuestos a entregar lo mejor de si a esta, sea esta gestión en de reclutamiento-selección, competencias laborales o de compensación/motivación, tuvieron a su vez una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no hicieron uno de su talento humano.
- Del mismo modo, se encontró que existe relación significativa moderada entre la admisión de personal y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Es decir, los servidores administrativos que sostuvieron que la admisión de personal y que a su vez, la difusión, calificación o inducción, mostraron una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no destinaron la admisión de personal del talento humano.

- Por otro lado, se demostró que existe relación significativa moderada entre las capacidades o competencias laborales y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Es decir, los servidores administrativos que sostuvieron que las capacidades y que a su vez los conocimientos, habilidades o actitudes, mostraron una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no gestionaron las capacidades del talento humano.
- Finalmente, se encontró que existe relación significativa moderada entre la compensación de personal y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipolito Unanue. Es decir, los servidores administrativos que sostuvieron que la compensación de personal y que a su vez, la remuneración, motivación o planes de carrera, mostraron una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no gestionaron la compensación de personal del talento humano.

### 2.1.1.3. Local

Influencia De La Gestión De Recursos Humanos En La Productividad Laboral, De La Oficina Regional De Administración Del Gobierno Regional De Tacna, Periodo 2015-2016. (Huanca, 2016)

- La Gestión de Recursos Humanos del GOBIERNO REGIONAL DE TACNA es deficiente, lo que ha ocasionado un inadecuado clima laboral, obstaculizando el trabajo dentro de la Institución. Durante la recolección de datos se ha observado que el 14% de las personas encuestadas opinan que los colaboradores del GRT ingresan a la Institución por favoritismo político, por lo que no todos llegan a cumplir los requerimientos necesarios que solicita el puesto de trabajo, con un porcentaje menor de 2% los colaboradores piensan que no existe el favoritismo político dentro de la Institución, en consecuencia tenemos escasez de conocimientos requeridos y un bajo desempeño laboral puesto que su seguridad en el puesto de trabajo es seguro en algunos casos. Por lo que se identifica la falta de parámetros a la hora de ingresar a la Institución.



- La productividad laboral por parte de los colaboradores es baja, debido al deficiente manejo de la gestión de recursos humanos dentro de la Institución, un indicador a resaltar por parte de los trabajadores es la falta de recursos físicos que existe, lo cual indica la poca productividad que se obtiene por falta de los mismos, limitándolos a desertar de trabajos encargados por su jefe inmediato, lo que como resultado se tendría llamadas de atención , generando un ambiente hostil , esto normalmente se debe por dos motivos el primero es por falta de presupuesto en el área ,lo cual obstaculiza a la adquisición de materiales de oficina, el otro es por las malas prácticas de valores de algunos trabajadores del GRT.
- Según los datos recolectados en la Investigación realizada, la mayoría de encuestados, es decir el 33% manifestó que casi nunca los estimulan en aprendizaje y desarrollo dentro de ello se encuentran los inventivos, costos de capacitaciones para su crecimiento profesional y mejora de una adecuada productividad, por lo que se concluye en implementar un Plan de Formación y Capacitación profesional con la finalidad de Optimizar la aplicación de recursos y procesos.

La Influencia De La Satisfacción Laboral En La Productividad De Ventas De Los Trabajadores De Teleatento Del Perú S.A.C., Sede Tacna Periodo 2015.  
(Benavente Alanoca, 2017)

- La investigación desarrollada permitió determinar, dado el cálculo de un p-valor de 0.00, que existe influencia de la Satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C., Sede Tacna. Este resultado se complementa dado el R-cuadrado de 37.95% que explica que dicho resultado tiene tal grado de influencia. Este resultado nos permite comprobar que efectivamente un trabajador satisfecho con su lugar de trabajo tiende a mostrar mejores índices de productividad, por lo cual resulta muy importante para una empresa como Teleatento Perú, mantener en cada una de sus sedes adecuadas condiciones para garantizar una respuesta adecuada de sus colaboradores.
- El nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de Teleatento Perú, Sede Tacna periodo 2015 es alto, dada una media de calificación de 4.33. Este resultado explica que los colaboradores de la empresa encuentran que los compañeros de trabajo, los beneficios sociales que reciben, las condiciones laborales, las oportunidades de promoción, el crecimiento personal, el reconocimiento, la seguridad y la modalidad de supervisión, cubren las expectativas de los mismos, hecho que genera una satisfacción por el trabajo. Este factor es altamente relevante dado que demuestra que Teleatento está logrando los objetivos de gestión de personal, hecho que contribuye y da fe que es una de las mejores empresas para trabajar a nivel Perú, y sus sucursales regionales son parte de dicho reconocimiento.
- Tras determinar el nivel de productividad en ventas de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna Periodo 2015, se encontraron niveles óptimos de cumplimiento de las labores, dado una media

calculada de 3.85. Este resultado corresponde a la evaluación realizada, que los colaboradores cumplen con las ventas realizadas, llamadas realizadas, metas formuladas y tiempos por procesos. En otras palabras, los trabajadores de atento muestran óptimos niveles de productividad, lo cual garantiza el buen funcionamiento del negocio.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. Bases teóricas sobre la variable Desarrollo del Talento Humano

#### 2.2.1.1. Desarrollo del Talento Humano

Según el diccionario de la Real Academia Española, en su segunda acepción (figurado) desarrollar significa: “acrecentar, dar incremento a cosas del orden físico, intelectual o moral”, y desarrollo: “acción y efecto de desarrollar o desarrollarse”. (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005).

“Por lo tanto podríamos definir desarrollo como las acciones tendientes a alcanzar el grado de madurez o perfección deseado en función del puesto de trabajo que la persona ocupa en el presente o se prevé que ocupará más adelante” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005).

*Figura 1*

Tres pilares para el Desarrollo del Talento Humano según Alles 2005

Tres pilares para el desarrollo de competencias



#### 2.2.1.2. Pilares para el Desarrollo del Talento Humano

- Autodesarrollo: “El autodesarrollo implica involucramiento y una serie de acciones realizadas de manera sostenida y sistemática para lograr el resultado esperado: mejorar una competencia (o varias)” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005).  
I.
- Coaching: “Es una de las más antiguas vías para la capacitación y el desarrollo de personas, desde el entrenamiento diario hasta el feedback brindado por una persona a sus colaboradores con alguna periodicidad como cuando se realizan las evaluaciones de desempeño” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005).

- Codesarrollo: “Esta es la denominación que en nuestra metodología le damos a los clásicos cursos de capacitación, ya que entendemos que los mismos, para ser efectivos, deben tener un agregado específico” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005).

### 2.2.1.3. Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Chiavenato, GESTION DEL TALENTO HUMANO, 2007).

El modelo de Harper y Lynch, (1992) presenta “la descripción de un grupo de actividades claves de la GRH en función de la optimización de los mismos”. La satisfacción de la demanda de recursos humanos para la organización, se inicia con el inventario del personal y la evaluación del potencial humano y culminan con la auditoría y el seguimiento a la optimización de los recursos humanos. “Todas las actividades del modelo se interconectan entre sí, además considera la comunicación y se aprecia su orientación con la estrategia empresarial pero sin profundizar en el rol de las personas” (Darias, 2011).

“El ámbito de actuación de recursos humanos es muy amplio y transversal a organización, ya que abarca todas las decisiones y acciones implicadas en las relaciones que tienen los empleados entre si y en las que mantiene la empresa con ellos” (Lablanca).

#### 2.2.1.4. Administración de los recursos humanos

Para Mondy (2010):

La administración de los recursos humanos (ARH) implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la ARH. Básicamente, todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos.

Los individuos que tratan con los aspectos de los recursos humanos se enfrentan a una multitud de desafíos, los cuales van desde una fuerza de trabajo que cambia de manera constante, regulaciones gubernamentales que están siempre presentes y la revolución tecnológica hasta los efectos del 11 de septiembre y de los desastres naturales como inundaciones, huracanes y tornados (Mondy, 2010).

Además, la competencia global ha obligado a las organizaciones tanto grandes como pequeñas a ser más conscientes de sus costos y de su productividad. “En virtud de la naturaleza trascendental de los problemas relacionados con los recursos humanos, estos aspectos reciben gran atención por parte de la alta administración” (R. Wayne Mondy, 2010).

#### 2.2.1.5. Modelo de Auditoria de Recursos Humanos

Para realizar un cambio dentro de la organización, lo que se debe hacer es estimarla. Es por ello que se requiere un modelo que verifique de manera ordenada el programa integral de Recursos Humanos. Esto se llevaría a cabo con la finalidad de calcular su eficacia, eficiencia pasada y tener una apreciación completa de sus prácticas y programas. (Chiavenato, Modelo de Auditoria de Recursos Humanos, 2002). (Huanca, 2016).

#### 2.2.2. Bases teóricas sobre la variable Productividad Laboral

##### 2.2.2.1. Productividad Laboral

“La productividad como una medición global del desempeño de las organizaciones respecto de los cinco elementos siguientes: objetivos, eficiencia, eficacia, comparabilidad y tendencias progresivas” (Prokopenko, 1989).

##### 2.2.2.2. Concepto y evaluación de la productividad

Alan Lawlor considera “la productividad como una medición global del desempeño de las organizaciones respecto de los cinco elementos siguientes: objetivos, eficiencia, eficacia, comparabilidad y tendencias progresivas”.

Según Prokopenko (1989), estipula lo siguiente:

Los objetivos se pueden alcanzar cuando el fondo total es suficiente para satisfacer las demandas de la organización y medir el grado en que se pueden lograr sus principales objetivos. Ese fondo se denomina ingresos totales (/):

$$It = \text{ventas-materiales} = V-M$$

Los ingresos totales sirven para comprar servicios, pagar los sueldos y los salarios e invertir en capital fijo, y para pagar los beneficios y los impuestos.

La eficiencia indica en qué grado el producto realmente necesario se genera con los insumos disponibles, así como el uso de la capacidad disponible. La medición de la eficiencia revela la relación entre producto e insumo y el grado de uso de los recursos comparado con la capacidad total (potencial). Este indicador debe revelar dónde se producen las ineficiencias.

$$\frac{\text{Producto}}{\text{Insumo}} = \frac{\text{Insumo} + \text{beneficios}}{\text{Insumo}}$$

La eficacia compara los logros actuales con lo que sería realizable, si los recursos se administraran más eficazmente. Ese concepto incluye una meta de producción que alcanza una nueva norma de rendimiento, o producción potencial.



$$\frac{\text{Producto}}{\text{Insumo}} = \frac{\text{Eficacia ( lo que se podría lograr)}}{\text{Recursos consumidos}}$$

El mejoramiento de la productividad entraña una combinación de una mayor eficacia y un mejor uso de los recursos disponibles. Muestra cuatro relaciones básicas:

- Producto real dividido por insumo real, la situación actual;
- Mayor producto dividido por insumo real actual;
- Producto actual real dividido por menor insumo;
- Nivel superior de eficacia: producto máximo dividido por insumo mínimo.

La comparabilidad es una orientación para el rendimiento de la organización, puesto que las relaciones de la productividad por sí solas indican poco sin cierta forma de comparación.

En términos generales, la medición de la productividad entraña comparaciones en tres niveles:

- Comparación del rendimiento actual con un rendimiento de base histórico. Esto no indica si el rendimiento actual es satisfactorio, sólo si está mejorando o deteriorándose y en qué medida.

- Comparación del rendimiento entre una unidad — un individuo, un puesto de trabajo, una sección o un proceso — y otra. Esa medida indica el logro relativo.

- Comparación del rendimiento actual con una meta. Esta es la mejor porque concentra la atención en los objetivos.

Las tendencias, es decir, la meta de lograr tendencias progresivas, deben ir asociadas con una comparación entre el rendimiento actual y una base histórica con el fin de determinar si el rendimiento de la empresa está aumentando o disminuyendo y con qué rapidez.

Este método exige por lo menos dos niveles de medición de la productividad en la empresa: primario y secundario. El nivel primario se refiere a la productividad de los ingresos totales (Pi), que es:

$$P_i = \frac{\text{Ingresos totales}}{\text{Costos de conversión}}$$

Donde el costo de conversión (Co) = remuneraciones (sueldos y salarios) totales (R) + servicios comprados totales (Seo) + depreciación (D). Al obtener un nivel elevado de ingresos totales se consigue una organización robusta.

Un ejemplo del nivel secundario está constituido por la productividad de los beneficios (Pb), que es:

$$P_b = \frac{B}{C_o} = \frac{I_t - C_o}{C_o}$$

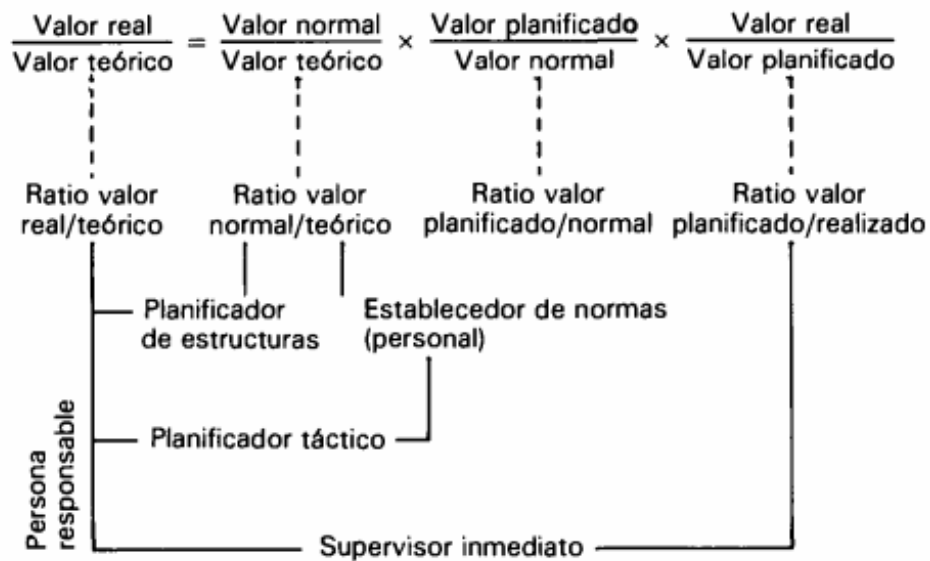
Kazukiyo Kurosawa, profesor de ciencia de la administración del Instituto de Tecnología de Tokio, ha centrado su atención en la estructura de la empresa y es conocido por sus investigaciones y publicaciones sobre la medición de la productividad. Asimismo, ha llevado a cabo varias misiones como experto en mejoramiento de la productividad, tanto con la OIT (Oficina Internacional del Trabajo) como con la OAP (Organización Asiática de Productividad). Agradecemos la autorización para reproducir los elementos de su método.

De acuerdo con su concepto, la medición de la productividad en la empresa ayuda a analizar el pasado y a planificar nuevas actividades. Puede utilizarse para establecer un sistema de información con miras a vigilar las actividades operacionales. Por este motivo, conviene que los sistemas de medición de la productividad se establezcan de conformidad con la jerarquía de los órganos de adopción de decisiones. Un sistema muy general podría ser el que se indica en la figura:

Marco fundamental de medición de la productividad en la gestión:

Figura 2

Marco fundamental de medición de la productividad según OIT

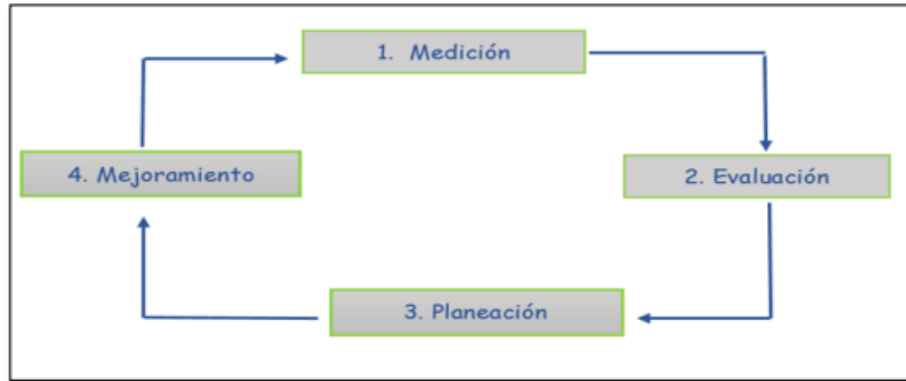


### 2.2.2.3. Fases del ciclo de Productividad

Según (Sumanth, 1992), presenta un modelo el cual se basa en elementos tangibles, en donde “Tangible” significa medible o cuantificable a continuación se presenta el ciclo de la productividad total de las cuatro fases:

- **Medición:** Diseñar y desarrollar un método cuantitativo, mensurable, medible basado en relaciones de entradas y salidas que se manifiestan entre el valor de la producción y el insumo utilizado manifestando su variación, que no son susceptibles de medida directa. (Jimenez Rojas, Delgado Bobadilla, & Gaona Villate)
- **Evaluación:** Es una fase transitoria entre la medición y la planeación, estableciéndose expresiones de cambio en la Productividad Total entre dos periodos sucesivos y expresando las formas como puede ocurrir el cambio, desarrolla métodos para analizar la productividad entre dos periodos presupuestados comparándolos con los periodos reales. (Jimenez Rojas, Delgado Bobadilla, & Gaona Villate)
- **Planeación:** Proceso analítico que abarca un horizonte hacia el futuro donde se determinan objetivos, cuantificados en metas, el desarrollo de cursos de acción para lograr dichos objetivos y la selección de un curso de acción. (Jimenez Rojas, Delgado Bobadilla, & Gaona Villate).
- **Mejoramiento:** Son acciones emprendidas por toda la organización basadas en la fase de la Planeación que buscan llevar a cabo operativamente. Identificando y explicando la interrelación entre los factores duros (tecnología) y blandos (organizacionales y motivacionales) que inciden en la eficiencia y la eficacia del desempeño

del trabajador, utilizando estrategias para lograrlo. (Jimenez Rojas, Delgado Bobadilla, & Gaona Villate).



*Figura 3*

Ciclo de Productividad Laboral según Sumanth D. 1990

Norman Gaither (s.f.) definió:

Productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecuencia de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

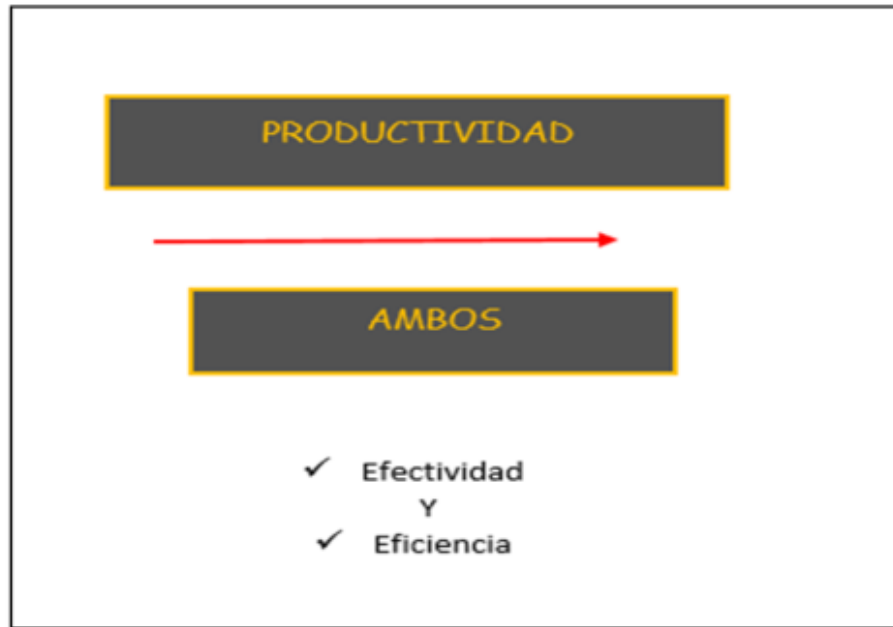
#### 2.2.2.4. La efectividad y eficiencia en la productividad laboral

Según Sumanth (1999):

La efectividad significa definir las metas u objetivos pertinentes y después alcanzarlos. Si se logran nueve de cada diez objetivos pertinentes, la efectividad es de un 90%. Se puede ser muy eficiente sin ser productivo. Supongamos que un médico amputa la pierna a un paciente en la mitad del tiempo habitual y luego presume: “he sido doblemente eficiente de lo que era”. Sin embargo las enfermeras tienen otra óptica del asunto: “!pero qué desastre, el doctor amputó la pierna equivocada!” Aquí la eficiencia del doctor fue cero, ya que no alcanzo el objetivo adecuado de operar la pierna correcta, aun mejoró su eficiencia un 100%. Resulta obvio que el doctor fue todo menos productivo. Dicho de otra forma, para ser productivo hay que ser efectivo y eficiente en ese orden.

Figura 4

La Productividad según Sumanth D.J. 1999



### 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

#### **Liderazgo:**

“Capacidad de persuadir a otro para que busque entusiastamente objetivos definidos. Es el factor humano que mantiene unido a un grupo y los motiva hacia sus objetivos”. (Fiedler). (Huanca, 2016)

#### **Motivación:**

“La motivación es algo que nos impulsa, que nos compromete, pues eso mismo ocurre en nuestra vida laboral” (Huanca, 2016).

**Productividad Laboral:**

La productividad laboral se define como “la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos (IPE, 2016)” (Huanca, 2016).

**Reclutamiento:**

“La fuente de reclutamiento es el lugar en donde se pueden encontrar los candidatos para cubrir las vacantes que las organizaciones requieren” (Chiavenato, 2000).

**Selección de personas:**

“La escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o, más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal” (Chiavenato, 1993).

**Trabajo en equipo:**

“Es un grupo cuyos esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales” (ROBBINS).

**Productividad:**

“La productividad es el aprovechamiento de recursos de producción como el rendimiento holístico de la combinación de los recursos” (Porrás, 2003).



**Formación:**

“La Formación Laboral es un proceso dinámico y sistemático, cuya acción está dirigida a descubrir y desarrollar en las personas aptitudes y capacidades” (Huanca, 2016).

**Desarrollo:**

“Es el crecimiento intelectual que se adquiere mediante el ejercicio mental del aprendizaje de la enseñanza empírica” (Huanca, 2016).

**Satisfacción Laboral:**

“Definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)” (Huanca, 2016).

**Capacitación Laboral:**

“Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal” (Huanca, 2016).

**Reconocimientos:**

“Es un premio, generalmente intangible, y discrecional con que se agradece a un empleado o grupo de empleados una acción meritoria” (Huanca, 2016).

**Incentivo:**

“Es una recompensa tangible y predeterminada formalmente anunciada a un grupo seleccionado de empleados que lo ganan si consiguen un resultado objetivo” (Huanca, 2016).

**Coaching:**

“Entrenamiento, preparación, ayuda” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005)

**Coach:**

“Entrenador, preparador, persona que le/s da clases a otra/s” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005).

**Jefe como coach:**

Según Alles (2005):

Una persona que al mismo tiempo que cumple su rol de jefe lleva adelante otra función: ser guía y consejero de sus empleados. Estos últimos pueden ser personas con o sin experiencia, quizá no han trabajado hasta el presente, y con la guía cotidiana de un buen jefe adquieren las competencias necesarias para tener éxito en sus puestos de trabajo. Todo buen jefe debería ser una suerte de coach de sus empleados. Muchos no lo son, pero siempre pueden ser entrenados para ello. Por lo tanto, si una organización desea que sus jefes cumplan este rol adicional, puede brindar a todos los niveles de supervisión el entrenamiento y coaching necesarios para transformar a los jefes en coaches de sus subordinados.

**Mentor:**

“Consejero o guía. En su segunda acepción: educador o maestro. En inglés, mentor se escribe igual que en español. Otra definición: persona de mayor experiencia que ayuda y aconseja a otros con menos experiencia por un período de tiempo” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005).

**Tutor:**

“En su segunda acepción: persona que cuida y protege a otra” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005).

**Mentoring:**

“Actividad desarrollada por el mentor” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005).

**Tutoría:**

“Cargo o función de tutor” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005).

**Counseling o counselling:**

“Orientación (psicológica, académica, universitaria, etc.)” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005).

**Counselor o counsellor:**

“Consejero, orientador” (Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en competencias, 2005)

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. HIPÓTESIS

#### 3.1.1. Hipótesis general

El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en la Productividad Laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

#### 3.1.2. Hipótesis específicas

El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en la Motivación Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en el Reconocimiento e Incentivos de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación presenta un tipo de investigación pura, ya que busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

### 3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto se desarrolló con un diseño no experimental y transversal, lo que se hizo en la investigación no experimental fue observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos y es transversal ya que la variable fué medida una sola vez.

### 3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es causal-explicativo, ya que el objetivo de la investigación fué determinar si existe o no influencia del Desarrollo del Talento Humano en la Productividad Laboral.

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1. Población

En el presente trabajo la población está conformada por 33 trabajadores de la empresa Diagnostic S.A.C. Dado el tamaño de la población se trabajará con censo, que incluye toda la población.

### 3.6. VARIABLE E INDICADORES

#### 3.6.1. Identificación de las Variables

Variable Independiente: Desarrollo del Talento Humano.

Variable Dependiente: Productividad Laboral.

#### 3.6.2. Operacionalización de las Variables

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>	
Desarrollo del Talento Humano	Codesarrollo	Cursos de Capacitación.	Likert	
		Lecturas Guiadas.	Likert	
		Capacitación en línea.	Likert	
		Seminarios Externos.	Likert	
	Autodesarrollo	Programa Relacionado con Universidades.		Likert
			Cambio de Roles.	Likert
		Deporte.		Likert
			Lecturas.	Likert
	Coaching	Actividades extracurriculares.		Likert
			Referentes.	Likert
		Herramientas e información de liderazgo.		Likert
			Formación necesaria.	Likert
		Brindar apoyo.	Likert	

			Likert
			Likert
		Adaptación.	Likert
	Satisfacción Laboral	Desempeño.	Likert
		Ambiente de Trabajo.	Likert
			Likert
		Relación entre los colaboradores.	Likert
	Motivación Laboral	Incentivos	Likert
		Buen trato.	Likert
		Objetivos Claros.	Likert
		Evaluación del personal.	Likert
Productividad Laboral	Capacitación Laboral	Capacitación	Likert
		Plan de Carrera.	Likert
		Aprendizaje	Likert
		Remuneración.	Likert
	Desempeño Laboral	Desarrollo	Likert
		Motivación	Likert
		Asignación de Actividades.	Likert
		Presupuesto	Likert
	Reconocimiento e Incentivos	Equidad retributiva	Likert
		Expectativas económicas	Likert
		Sueldo	Likert

### 3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.7.1. Técnica

La técnica a empleada en nuestro proyecto de tesis nos permitió recolectar datos útiles para el estudio de nuestras variables y fue la encuesta.

#### 3.7.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó en la aplicación de la encuesta en el desarrollo de la tesis es el cuestionario.



### 3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Con respecto al procesamiento de los datos, se utilizó el software estadístico IBM SPSS Versión 25 en español. Para el análisis de datos se aplicarán las siguientes técnicas estadísticas:

- Tablas de frecuencia para el recuento de resultados y porcentajes.
- Estadística descriptiva a través del grafico de normalidad.
- Estadística Inferencial para la contratación de hipótesis, mediante la Regresión Lineal: R2. Anova y Coeficientes.

#### 3.8.1. Intervención del investigador

Se realizó la intervención en la toma de los cuestionarios a la unidad de análisis para la recolección de los datos y posterior procesamiento e interpretación de las mismas.

#### 3.8.2. Fuente de Datos

La fuente de datos es de tipo primaria ya que son datos e información recogidos directamente para el procesamiento y análisis.

### 3.8.3. Recolección de Datos

El cuestionario que se utilizó fue enviado de manera digital a los trabajadores de las Sedes en la Provincia Constitucional del Callao y surgió el inconveniente por el estado actual de Emergencia Sanitaria el personal no contaba con tiempo disponible para completar las encuestas, por ello se viajó a Lima y se tomaron las encuestas de manera presencial.

Para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario con una Escala de Likert.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

#### 4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Se calcula el coeficiente de Alfa de Cronbach con la finalidad de determinar la existencia de un nivel de confiabilidad sobre los instrumentos aplicados.

Tenemos que:

*Tabla 1*

Estadístico de fiabilidad de la variable Desarrollo del Talento Humano

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.725	15

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico IBM SPSS 25, el cual para la variable 1 – Desarrollo del Talento Humano – devolvió Alfa de Cronbach = 0,725 considerado como aceptable, como se aprecia en la tabla 1.

*Tabla 2*

*Estadístico de fiabilidad de la variable Productividad Laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	21

La confiabilidad de la variable 2 – Productividad Laboral – devolvió Alfa de Cronbach = 0.801 considerado como satisfactorio, como se aprecia en la tabla 2.

#### 4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems

Tabla 3

Relaciones variables, indicadores e ítems

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem
Desarrollo del Talento Humano	Codesarrollo	Cursos de Capacitación.	Se le proporciona capacitación al colaborador periódicamente
		Lecturas Guiadas.	Su jefe inmediato le ha sugerido alguna lectura
		Capacitación en línea.	La empresa brinda el beneficio de capacitarse en línea
		Seminarios Externos.	La empresa la/lo hizo partícipe de algún seminario relacionado con su área de trabajo
		Programa Relacionado con Universidades.	La empresa cuenta con convenios universitarios
	Autodesarrollo	Cambio de Roles.	Se efectúan grupos pilotos para evaluar si los cambios que se implementaran serán beneficiosos para la empresa
		Deporte.	Realizo alguna actividad física o deporte en mi tiempo libre.
		Lecturas.	Tengo hábito por la lectura
	Coaching	Actividades extracurriculares.	Realizo alguna actividad de mi especial gusto en mi tiempo libre
			Referentes.
Herramientas e información de liderazgo.		La empresa reconoce la importancia del liderazgo	
		Formación necesaria.	Su jefe inmediato permite realizar aprendizaje en grupo
Brindar apoyo.	La empresa reconoce el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias Su jefe inmediato ayuda a los colaboradores en el desarrollo		

			de trabajo guiándolos en su accionar
Productividad Laboral	Satisfacción Laboral	Adaptación.	Siento que recibo de parte de mi jefe un buen trato por mi desempeño laboral El colaborador se ha adaptado a las condiciones que ofrece el medio laboral en la empresa
		Desempeño.	La empresa proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para que el colaborador tenga buen desempeño.
		Ambiente de Trabajo.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. Existen las condiciones adecuadas para un buen desempeño de las labores diarias
	Motivación Laboral	Relación entre los colaboradores.	En la empresa existe una relación efectiva entre los colaboradores
		Incentivos	El colaborador se siente recompensado por su trabajo
		Buen trato.	La empresa trata a los colaboradores en forma equitativa y justa
		Objetivos Claros.	Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por lo tanto el colaborador conoce lo que se espera de el
		Evaluación del personal.	La empresa utiliza la evaluación del personal como un medio de motivación y estímulo
	Capacitación Laboral	Capacitación	La empresa cuenta con una política de capacitación y desarrollo
		Plan de Carrera.	La empresa cuenta con un plan de carrera/promociones/rotaciones, basado en la evaluación
		Aprendizaje	La empresa estimula a los colaboradores en aprendizaje y desarrollo( proporcionando incentivos, cubriendo costos de capacitaciones, etc).
	Desempeño Laboral	Remuneración.	La relación entre remuneración y desempeño es adecuada

	Desarrollo	Las funciones de los colaboradores les permiten desarrollar nuevas habilidades
	Motivación	El jefe inmediato de cada área apoya y motiva a sus colaboradores
	Asignación de Actividades.	La empresa tiene un balance justo en la asignación de actividades y responsabilidades entre colaboradores
Reconocimiento e Incentivos	Presupuesto	El presupuesto asignado a su área es suficiente y adecuado
	Equidad retributiva	La empresa mantiene una equidad retributiva entre los puestos de trabajos
	Expectativas económicas	Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas
	Sueldo	Su sueldo es adecuado en relación a la labor que realiza El sueldo que recibe es bastante aceptable en el mercado

#### 4.1.3. Escala de valoración de las variables

Se utilizó la escala de valoración de Likert, en donde:

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: A veces

4: Casi Siempre

5: Siempre

## 4.1.4. Prueba de normalidad

*Tabla 4*

Prueba de normalidad de la Variable Desarrollo del Talento Humano

<b>Pruebas de normalidad</b>			
		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo del Talento Humano	0.948	33	0.117

En la Tabla 4 podemos notar que la variable independiente Desarrollo del Talento Humano tiene un valor de significancia mayor al 0,05 por ello podemos decir que conseguimos normalidad, según Shapiro Wilk.

*Tabla 5**Prueba de normalidad de la variable Productividad Laboral*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
Productividad Laboral	0.960	33	0.259

En la Tabla 5 podemos notar que la variable dependiente Productividad Laboral tiene un valor de significancia mayor al 0,05 por ello podemos decir que conseguimos normalidad, según Shapiro Wilk.

Tabla 6

Prueba de normalidad de las dimensiones de Productividad Laboral

	<b>Pruebas de normalidad</b>		
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Satisfacción Laboral	0.954	33	0.172
Motivación Laboral	0.963	33	0.309
Capacitación Laboral	0.944	33	0.090
Desempeño Laboral	0.971	33	0.511
Reconocimiento e Incentivos	0.949	33	0.121

En la Tabla 6 podemos notar que las dimensiones de la Productividad Laboral obtuvieron un grado de significancia mayor al 0,05 por ello podemos afirmar que se logró normalidad según Shapiro-Wilk.



#### 4.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

##### 4.1.2. Resultados de la variable independiente : Desarrollo del Talento Humano

##### 4.1.2.1. Análisis por dimensión

##### 4.1.2.1.1. Autodesarrollo

*Tabla 7*

Deporte.

Realizo alguna actividad física o deporte en mi tiempo libre					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	5	15,2	15,2	15,2
	Casi Nunca	11	33,3	33,3	48,5
	A veces	17	51,5	51,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

*Tabla 8*

Lecturas

Tengo hábito por la lectura					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,0	3,0	3,0
	A veces	5	15,2	15,2	18,2
	Casi Siempre	16	48,5	48,5	66,7
	Siempre	11	33,3	33,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 9

Actividades extracurriculares

Realizo alguna actividad de mi especial gusto en mi tiempo libre					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	12,1	12,1	12,1
	A veces	5	15,2	15,2	27,3
	Casi Siempre	15	45,5	45,5	72,7
	Siempre	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 10

Referentes

Tengo en cuenta uno o más personas como referente o guía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	36,4	36,4	36,4
	Casi Siempre	13	39,4	39,4	75,8
	Siempre	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

## 4.1.2.1.2. Codesarrollo

Tabla 11

Cursos de Capacitación.

Se le proporciona capacitación al colaborador periódicamente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9,1	9,1	9,1
	Casi Nunca	3	9,1	9,1	18,2
	A veces	14	42,4	42,4	60,6
	Casi Siempre	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 12

## Lecturas Guiadas

Su jefe inmediato le ha sugerido alguna lectura					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	12,1	12,1	12,1
	A veces	23	69,7	69,7	81,8
	Casi Siempre	1	3,0	3,0	84,8
	Siempre	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 13

## Capacitación en línea

La empresa brinda el beneficio de capacitarse en línea					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15,2	15,2	15,2
	Casi Nunca	4	12,1	12,1	27,3
	A veces	11	33,3	33,3	60,6
	Casi Siempre	10	30,3	30,3	90,9
	Siempre	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 14

## Seminarios Externos

La empresa la/lo hizo partícipe de algún seminario relacionado con su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21,2	21,2	21,2
	Casi Nunca	13	39,4	39,4	60,6
	A veces	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 15

## Programa Relacionado con Universidades

La empresa cuenta con convenios universitarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	72,7	72,7	72,7
	Casi Nunca	7	21,2	21,2	93,9
	A veces	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 16

## Cambio de Roles

Se efectúan grupos pilotos para evaluar si los cambios que se implementaran serán beneficiosos para la empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	4	12,1	12,1	12,1
	Casi Nunca	1	3,0	3,0	15,2
	A veces	11	33,3	33,3	48,5
	Casi Siempre	12	36,4	36,4	84,8
	Siempre	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

## 4.1.2.1.3. Coaching

Tabla 17

## Herramientas e información de liderazgo

La empresa reconoce la importancia del liderazgo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	3	9,1	9,1	9,1
	Casi Nunca	1	3,0	3,0	12,1
	A veces	7	21,2	21,2	33,3
	Casi Siempre	7	21,2	21,2	54,5
	Siempre	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 18

*Formación necesaria*

Su jefe inmediato permite realizar aprendizaje en grupo					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Nunca	3	9,1	9,1	9,1	
Casi Nunca	1	3,0	3,0	12,1	
A veces	14	42,4	42,4	54,5	
Casi Siempre	7	21,2	21,2	75,8	
Siempre	8	24,2	24,2	100,0	
Total	33	100,0	100,0		

Tabla 19

*Brindar apoyo*

La empresa reconoce el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido					
Casi Nunca	1	3,0	3,0	3,0	
A veces	15	45,5	45,5	48,5	
Casi Siempre	9	27,3	27,3	75,8	
Siempre	8	24,2	24,2	100,0	
Total	33	100,0	100,0		

Tabla 20

*Brindar apoyo*

Su jefe inmediato ayuda a los colaboradores en el desarrollo de trabajo guiándolos en su accionar					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Nunca	3	9,1	9,1	9,1	
Casi Nunca	2	6,1	6,1	15,2	
A veces	7	21,2	21,2	36,4	
Casi Siempre	4	12,1	12,1	48,5	
Siempre	17	51,5	51,5	100,0	
Total	33	100,0	100,0		

Tabla 21

*Brindar apoyo*


---

Siento que recibo de parte de mi jefe un buen trato por mi desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	12,1	12,1	12,1
A veces	5	15,2	15,2	27,3
Casi Siempre	7	21,2	21,2	48,5
Siempre	17	51,5	51,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

---

## 4.1.2.2. Análisis general

Dentro de los resultados obtenidos podemos notar que se genera una identificación alta por el liderazgo en la empresa, siendo la aceptación del jefe con calificación 4 a 5 (Casi Siempre y Siempre).

De la misma forma podemos notar que la carencia de apoyo en el tema de formación, mediante cursos, capacitaciones y seminarios es notoria, ya que tienen calificación 1 y 2 (Nunca y Casi Nunca).

## 4.1.3. Resultados de la Variable Dependiente Productividad Laboral

## 4.1.3.1. Análisis por dimensión

## 4.1.3.1.1. Satisfacción Laboral

Tabla 22

*Adaptación*

El colaborador se ha adaptado a las condiciones que ofrece el medio laboral en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,0	3,0	3,0
A veces	7	21,2	21,2	24,2
Casi Siempre	9	27,3	27,3	51,5
Siempre	16	48,5	48,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Tabla 23

*Desempeño*

La empresa proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para que el colaborador tenga buen desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	3	9,1	9,1	12,1
A veces	6	18,2	18,2	30,3
Casi Siempre	11	33,3	33,3	63,6
Siempre	12	36,4	36,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Tabla 24

*Ambiente de Trabajo*


---

La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,0	3,0	3,0
A veces	5	15,2	15,2	18,2
Casi Siempre	17	51,5	51,5	69,7
Siempre	10	30,3	30,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

---

Tabla 25

*Ambiente de trabajo*


---

Existen las condiciones adecuadas para un buen desempeño de las labores diarias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,0	3,0	3,0
A veces	4	12,1	12,1	15,2
Casi Siempre	11	33,3	33,3	48,5
Siempre	17	51,5	51,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

---



Tabla 26

*Relación entre los colaboradores*

En la empresa existe una relación efectiva entre los colaboradores				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,0	3,0	3,0
A veces	4	12,1	12,1	15,2
Casi Siempre	11	33,3	33,3	48,5
Siempre	17	51,5	51,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Tabla 27

*Incentivos*

El colaborador se siente recompensado por su trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	9,1	9,1	9,1
Casi Nunca	2	6,1	6,1	15,2
A veces	1	3,0	3,0	18,2
Casi Siempre	13	39,4	39,4	57,6
Siempre	14	42,4	42,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Tabla 28

*Buen trato*

La empresa trata a los colaboradores en forma equitativa y justa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	5	15,2	15,2	15,2
A veces	5	15,2	15,2	30,3
Casi Siempre	13	39,4	39,4	69,7
Siempre	10	30,3	30,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Tabla 29

*Objetivos Claros*

Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por lo tanto el colaborador conoce lo que se espera de el.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,1	6,1	6,1
Casi Nunca	5	15,2	15,2	21,2
A veces	2	6,1	6,1	27,3
Casi Siempre	12	36,4	36,4	63,6
Siempre	12	36,4	36,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Tabla 30

*Evaluación del personal*

La empresa utiliza la evaluación del personal como un medio de motivación y estímulo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	9,1	9,1	9,1
A veces	12	36,4	36,4	45,5
Casi Siempre	12	36,4	36,4	81,8
Siempre	6	18,2	18,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

## 4.1.3.1.3. Capacitación Laboral

Tabla 31

*Plan de Carrera*


---

La empresa cuenta con un plan de carrera/promociones/rotaciones, basado en la evaluación

---

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	6	18,2	18,2	21,2
A veces	5	15,2	15,2	36,4
Casi Siempre	11	33,3	33,3	69,7
Siempre	10	30,3	30,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

---

Tabla 32

*Aprendizaje*


---

La empresa estimula a los colaboradores en aprendizaje y desarrollo (proporcionando incentivos, cubriendo costos de capacitaciones, etc.).

---

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	12,1	12,1	12,1
A veces	3	9,1	9,1	21,2
Casi Siempre	14	42,4	42,4	63,6
Siempre	12	36,4	36,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

---

## 4.1.2.1.1. Desempeño Laboral

Tabla 33

*Remuneración*

La relación entre remuneración y desempeño es adecuada				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	9,1	9,1	9,1
Casi Nunca	19	57,6	57,6	66,7
A veces	8	24,2	24,2	90,9
Casi Siempre	3	9,1	9,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Tabla 34

*Desarrollo*

Las funciones de los colaboradores les permiten desarrollar nuevas habilidades				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	9,1	9,1	9,1
A veces	13	39,4	39,4	48,5
Casi Siempre	11	33,3	33,3	81,8
Siempre	6	18,2	18,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Tabla 35

*Motivación*

El jefe inmediato de cada área apoya y motiva a sus colaboradores				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,1	6,1	6,1
Casi Nunca	3	9,1	9,1	15,2
A veces	4	12,1	12,1	27,3
Casi Siempre	11	33,3	33,3	60,6
Siempre	13	39,4	39,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Tabla 36

*Asignación de Actividades*

La empresa tiene un balance justo en la asignación de actividades y responsabilidades entre colaboradores				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	12,1	12,1	12,1
Casi Nunca	5	15,2	15,2	27,3
A veces	4	12,1	12,1	39,4
Casi Siempre	7	21,2	21,2	60,6
Siempre	13	39,4	39,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

## 4.1.2.1.2. Reconocimiento e Incentivos

Tabla 37

*Presupuesto*

El presupuesto asignado a su área es suficiente y adecuado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	15,2	15,2	15,2
Casi Nunca	6	18,2	18,2	33,3
A veces	7	21,2	21,2	54,5
Casi Siempre	10	30,3	30,3	84,8
Siempre	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Tabla 38

*Equidad retributiva*

La empresa mantiene una equidad retributiva entre los puestos de trabajos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,0	3,0	3,0
	Casi Nunca	5	15,2	15,2	18,2
	A veces	9	27,3	27,3	45,5
	Casi Siempre	6	18,2	18,2	63,6
	Siempre	12	36,4	36,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 39

*Expectativas económicas*

Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	Casi Nunca	4	12,1	12,1	18,2
	A veces	7	21,2	21,2	39,4
	Casi Siempre	12	36,4	36,4	75,8
	Siempre	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 40

*Sueldo*

Su sueldo es adecuado en relación a la labor que realiza					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9,1	9,1	9,1
	Casi Nunca	5	15,2	15,2	24,2
	A veces	11	33,3	33,3	57,6
	Casi Siempre	7	21,2	21,2	78,8
	Siempre	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tabla 41

## Sueldo

El sueldo que recibe es bastante aceptable en el mercado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	Casi Nunca	2	6,1	6,1	12,1
	A veces	8	24,2	24,2	36,4
	Casi Siempre	13	39,4	39,4	75,8
	Siempre	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

## 4.1.2.2. Análisis general

Dentro de las respuestas reflejadas en el cuestionario podemos notar que el personal se encuentra conforme con su ambiente de trabajo y con las herramientas de trabajo proporcionadas por su jefe inmediato. Calificación 3,4 (A veces, Casi siempre).

También podemos observar la inconformidad con el sueldo que reciben según sus funciones, considerando que desde el punto de vista del trabajador su sueldo es aceptable en el mercado. Calificación 2,3 (Casi nunca, a veces)

## 4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.2. Verificación de hipótesis específicas

#### 4.2.2.1. Verificación de primera hipótesis

La primera hipótesis plantea que:

Hipótesis Nula (H0): El Desarrollo del Talento Humano no influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

Hipótesis Alternativa (H1): El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

La prueba de hipótesis que se ejecuta es la Regresión Lineal estadística, siendo el resultado:

*Tabla 42*

Resumen del Modelo de Regresión Lineal

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,513 <sup>a</sup>	0.263	0.239	1.736



**Tabla 43***Anova del Modelo de Regresión Lineal*

ANOVA					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	33.353	1	33.353	11.073	,002 <sup>b</sup>
<sup>1</sup> Residuo	93.374	31	3.012		
Total	126.727	32			

**Tabla 44***Coefficientes del Modelo estadístico*

Coefficientes					
Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	8.718	2.236		3.899	0.000
Desarrollo del T.H.	0.149	0.045	0.513	3.328	0.002

Se aprecia el valor de significancia calculado es menor a 0.05, lo que en primera instancia nos indica que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Debido a que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, se determina que existe una relación estadísticamente significativa entre el Desarrollo del Talento Humano y la Satisfacción Laboral con un nivel de confianza del 95%.

Por otro lado el estadístico R-Cuadrado indica que el modelo explica el 0.263, es decir que El Desarrollo del Talento Humano influye en 26.3% sobre la Motivación Personal, lo que explica la relación causa-efecto.

En tal sentido se acepta la Hipótesis alterna planteada.

#### 4.2.2.2.Verificación de segunda hipótesis

La segunda hipótesis plantea que:

Hipótesis Nula (H0): El Desarrollo del Talento Humano no influye significativamente en la Motivación Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

Hipótesis Alterna (H1): El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en la Motivación Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

La prueba de hipótesis que se ejecuta es la Regresión Lineal estadística, siendo el resultado:

Tabla 45

*Resumen del Modelo de Regresión Lineal*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
	,471 <sup>a</sup>	0.222	0.197	2.678

Tabla 46

*Anova del Modelo de Regresión Lineal*

ANOVA					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	63.513	1	63.513	8.854	,006 <sup>b</sup>
Residuo	222.366	31	7.173		
Total	285.879	32			

Tabla 47

*Coficiente del modelo estadístico*

Coficientes					
Modelo	Coficientes no estandarizados		Coficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	9.432	3.451		2.733	0.010
Desarrollo del T.H.	0.205	0.069	0.471	2.976	0.006

Se aprecia el valor de significancia calculado es menor a 0.05, lo que en primera instancia nos indica que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Debido a que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, se determina que existe una relación estadísticamente significativa entre el

Desarrollo del Talento Humano y la Motivación Laboral con un nivel de confianza del 95%.

Por otro lado el estadístico R-Cuadrado indica que el modelo explica el 0.222, es decir que El Desarrollo del Talento Humano influye en 22.2% sobre la Motivación Personal, lo que explica la relación causa-efecto.

En tal sentido se acepta la Hipótesis alterna planteada.

#### 4.2.2.3.Verificación de tercera hipótesis

La tercera hipótesis plantea que:

Hipótesis Nula (H0): El Desarrollo del Talento Humano no influye significativamente en el Reconocimiento e Incentivos de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

Hipótesis Alterna (H1): El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en el Reconocimiento e Incentivos de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

La prueba de hipótesis que se ejecuta es la Regresión Lineal estadística, siendo el resultado:

Tabla 48

## Resumen del modelo de regresión lineal

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,516 <sup>a</sup>	0.266	0.243	3.29950

Tabla 49

## Anova del modelo de regresión lineal

ANOVA					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	122.573	1	122.573	11.259	,002 <sup>b</sup>
<sup>1</sup> Residuo	337.487	31	10.887		
Total	460.061	32			

Tabla 50

## Coeficiente del modelo estadístico

Coeficientes					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	3.290	4.251		0.774	0.445
<sup>1</sup> Desarrollo del T.H.	0.285	0.085	0.516	3.355	0.002

Se aprecia el valor de significancia calculado es menor a 0.05, lo que en primera instancia nos indica que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Debido a que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, se determina que existe una relación estadísticamente significativa entre el Desarrollo del Talento Humano y el Reconocimiento e Incentivos con un nivel de confianza del 95%.

Por otro lado el estadístico R-Cuadrado indica que el modelo explica el 0.266, es decir que El Desarrollo del Talento Humano influye en 26.6% sobre el Reconocimiento e Incentivos, lo que explica la relación causa-efecto.

En tal sentido se acepta la Hipótesis alterna planteada.

#### 4.2.3. Verificación de hipótesis general

La hipótesis general plantea que:

Hipótesis Nula (H0): El Desarrollo del Talento Humano no influye significativamente en la Productividad Laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

Hipótesis Alterna (H1): El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en la Productividad Laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en la Productividad Laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

La prueba de hipótesis que se ejecuta es la Regresión Lineal estadística, siendo el resultado:

**Tabla 51**

*Resumen del modelo estadístico*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
	,548 <sup>a</sup>	0.300	0.277	8.83124

**Tabla 52**

*Anova del modelo de regresión lineal*

ANOVA					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1035.195	1	1035.195	13.273	,001 <sup>b</sup>
Residuo	2417.714	31	77.991		
Total	3452.909	32			

**Tabla 53***Coefficiente del modelo estadístico*

Modelo	Coeficientes				t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			
	B	Desv. Error	Beta			
(Constante)	36.744	11.378			3.229	0.003
Desarrollo del T.H.	0.829	0.227	0.548		3.643	0.001

Se aprecia el valor de significancia calculado es menor a 0.05, lo que en primera instancia nos indica que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Debido a que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, se determina que existe una relación estadísticamente significativa entre el Desarrollo del Talento Humano y la Productividad con un nivel de confianza del 95%.

Por otro lado el estadístico R-Cuadrado indica que el modelo explica el 0.300, es decir que El Desarrollo del Talento Humano influye en 30.0% sobre el Reconocimiento e Incentivos, lo que explica la relación causa-efecto.

En tal sentido se acepta la Hipótesis alterna planteada.



## CONCLUSIONES

El Desarrollo del Talento Humano tiene influencia sobre la Productividad de los trabajadores de la empresa Diagnostic S.A.C. de forma significativa. Es decir, el Desarrollo del talento Humano, considerando el Autodesarrollo, Codesarrollo y Coaching tienen un efecto sobre la Productividad Laboral. Este Resultado es comprobable según el nivel de significancia que al ser menor de 0.05 indica la relación entre variables y el R-cuadrado que establece la influencia en 30.0%.

El Desarrollo del Talento Humano tiene influencia sobre la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. de forma significativa. Es decir los métodos de desarrollo dentro y fuera de la entidad generan un efecto en la Satisfacción Laboral, ya que el trabajador como individuo está mejor preparado y reconoce el nivel de aprendizaje propio. Ello se comprueba dado el valor de significancia menor a 0.05 y el R-cuadrado en el que se explica una influencia en 26.3%.

El Desarrollo del Talento Humano tiene influencia sobre Motivación Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. de forma significativa. Es decir el constante aprendizaje y mejoramiento del trabajador tiene un efecto en la Motivación Laboral ya que se entiende que el trabajador se encuentra anímicamente motivado para ejecutar sus funciones de manera eficaz. Comprobándose mediante el valor de significancia siendo menor a 0.05 y el R- cuadrado que establece la influencia de 22.2%.

El Desarrollo del Talento Humano tiene influencia sobre el Reconocimiento e Incentivos de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. ya que cuando hablamos de trabajadores que mantienen un alto nivel de desarrollo, hablamos de personas preocupadas por mejorar constantemente y evolucionar de manera positiva, sería normal entender que este tipo de trabajador obtenga reconocimiento por su labora y también incentivos que le brinde la empresa por el correcto desempeño de labores. Generando resultados que tienen a ser mejor de los esperados. Podemos comprobar ello mediante el valor de significancia siendo 26.6%.

Se determina que existe influencia de forma significativa del Desarrollo del Talento Humano sobre la Productividad Laboral de los trabajadores de la empresa Diagnostic S.A.C. dado el valor de significancia calculado menor de 0.05 y el R-cuadrado que indica una influencia en 30.0%, con lo cual se puede deducir que el trabajador que se preocupe por desarrollarse de manera individual generando aprendizaje constante y que reciba capacitación dentro de la empresa generará mayor productividad en sus labores diarias, de igual manera generará mejores resultados ante la empresa.

## RECOMENDACIONES

La empresa Diagnostic S.A.C. debe considerar incrementar el enfoque del mejoramiento continuo de sus trabajadores, mediante líneas de carrera, capacitaciones y planes de Incentivos y Reconocimientos, donde cada trabajador pueda demostrar la capacidad de desenvolvimiento y mejoramiento en la ejecución de sus funciones, utilizando el cambio de roles como juego practico y capacitación cada cierto tiempo, para desarrollar las aptitudes de los colaboradores.

Se sugiere evaluar al personal e identificar sus fortalezas y debilidades, para que desde ese conocimiento se pueda desarrollar al colaborador, con el propósito de generar crecimiento individual y grupal del equipo de trabajo.

Se recomienda que, dado que el personal dentro de la empresa son personas jóvenes, buscar un convenio con universidades, ya que se lograría generar un beneficio a largo plazo para el colaborador y la empresa. El hecho de generar desarrollo en el trabajador hará que este valore y tenga fidelidad a la empresa. También se logrará mejorar el promedio de eficiencia del equipo de trabajo.

Se aconseja no solo mejorar el grado de importancia en el desarrollo del aprendizaje de conocimientos, también considerar el crecimiento y desarrollo como persona, para lograr generar en los trabajadores la tranquilidad y confianza sumado al conocimiento y manejo de su campo reflejado en el desenvolvimiento de sus funciones, buscando optimizar la respuesta ante probables problemas que se puedan presentar en el flujo del trabajo. Para que puedan encontrar fácilmente soluciones.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Benavente Alanoca, K. (2017). <http://repositorio.upt.edu.pe>. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Modelo de Auditoria de Recursos Humanos*.
- Chiavenato, I. (2007). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*.
- Darias, I. H. (2011). *Revista Avanzada Científica IDICT*. Obtenido de [file:///C:/Users/Yurema%20Gutierrez/Downloads/Dialnet-ParticularidadesDeLaGestionDeLosRecursosHumanosEnE-3646564%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yurema%20Gutierrez/Downloads/Dialnet-ParticularidadesDeLaGestionDeLosRecursosHumanosEnE-3646564%20(1).pdf)
- Garcia, V. M. (2012). *Gestion de Recursos Humanos*. Ic Editorial.
- Huanca, E. L. (2016). <http://repositorio.upt.edu.pe/>. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/>
- J., S. D. (1999). *Administración para la Productividad Total*.
- Jimenez Rojas, A., Delgado Bobadilla, E., & Gaona Villate, G. (s.f.). *Dialnet-ModeloDeProductividadDeDavidSumanth*. Obtenido de [file:///C:/Users/Yurema%20Gutierrez/Downloads/Dialnet-ModeloDeProductividadDeDavidSumanthAplicadoAUnaEmp-4797261%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/Yurema%20Gutierrez/Downloads/Dialnet-ModeloDeProductividadDeDavidSumanthAplicadoAUnaEmp-4797261%20(6).pdf)
- Lablanca, I. d. (s.f.). *Gestión de Recursos Humanos*. *Aula Mentor*, 20.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos*. Estados Unidos.

Nash, M. (1989). *Como incrementa la productividad del recurso humano*.

Norman Gaither, G. F. (s.f.). *Administración de Producción y Operaciones*.

Pinedo Montoya, C., & Quispe Peralta, L. (2017). <http://repositorio.usil.edu.pe/>. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2829/1/2017\\_Pinedo\\_La-gestion-del-talento-humano.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2829/1/2017_Pinedo_La-gestion-del-talento-humano.pdf)

Productividad. (2015). *México ¿como vamos?*

Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. Ginbra.

R. Wayne Mondy, S. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson educación .

ROJAS REYES, R., & VILCHEZ PAZ, S. (Enero de 2018).

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/>. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1711>

Seth, N. D. (2005). *Service quality models: a review. International journal of quality & reliability management*. Obtenido de Emerald Group Publishing Limited: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02656710510625211/full/html>

Sumanth, D. J. (1992). *Ingeniería y administración de la productividad medición, evaluación, planeación y mejoramiento de la productividad en las organizaciones de manufactura y servicio*.

Trujillo, C. A. (2017). *Repositorio UCV*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>

Trujillo, M. S. (10 de 03 de 2018). <http://repositorio.uasb.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>

Venutolo, E. M. (2009). *Estudio del Clima Laboral y la Productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina*. Valencia.

## APÉNDICE

## Apéndice A. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente	
¿De qué manera influye el Desarrollo Del Talento Humano en la Productividad Laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020?	Determinar la Influencia del Desarrollo Del Talento Humano en la Productividad Laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla Y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020.	El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en la Productividad Laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.	Desarrollo del Talento Humano	Codesarrollo Autodesarrollo o Coaching
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica	Dependiente	
¿De qué manera influye el Desarrollo del Talento Humano en la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020?	Determinar la Influencia del Desarrollo del Talento Humano en la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla Y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020.	El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.	Productividad Laboral	Satisfacción Laboral Motivación Laboral Capacitación Laboral Desempeño Laboral Reconocimiento e Incentivos

¿De qué manera influye el Desarrollo del Talento Humano en la Motivación Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020?	Determinar la Influencia del Desarrollo del Talento Humano en la Motivación Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla Y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020	El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en la Motivación Laboral de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.
¿De qué manera influye el Desarrollo del Talento Humano en el Reconocimiento e Incentivos de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Prov. Const. Del Callao. Periodo 2020?	Determinar la Influencia del Desarrollo del Talento Humano en el Reconocimiento e Incentivos de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Prov. Const. del Callao. Periodo 2020.	El Desarrollo del Talento Humano influye significativamente en el Reconocimiento e Incentivos de los trabajadores en la empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Tipo de investigación: Básica Diseño de Investigación: No experimental - Transversal Nivel de investigación: Correlacional	Población: 33 Trabajadores de Diagnostic S.A.C.	Tecnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario



Apéndice B. Instrumentos de investigación

**ENCUESTA DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD  
LABORAL DE LA EMPRESA DIAGNOSTIC S.A.C. EN LOS DISTRITOS DE LA  
PERLA Y VENTANILLA EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO.  
PERIODO 2020.**

ESTIMADO COLABORADOR:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto al Desarrollo Del Talento Humano y Productividad Laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao. Periodo 2020.

Es por ello que he elaborado las siguientes afirmaciones para saber su opinión.

Por favor, evalúe según su perspectiva de acuerdo a los aspectos que cito en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha respondido el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA. Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

1 : Nunca

2 : Casi nunca

3 : A veces

4 : Casi siempre

5 : Siempre

V. INDEPENDIENTE:  
DESARROLLO DEL TALENTO  
HUMANO

I. AUTODESARROLLO		NUNC A	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMPR E	SIEMPR E
1	Realizo alguna actividad física o deporte en mi tiempo libre.	1	2	3	4	5
2	Tengo hábito por la lectura	1	2	3	4	5
3	Realizo alguna actividad de mi especial gusto en mi tiempo libre	1	2	3	4	5
4	Tengo en cuenta uno o mas personas como referente o guía	1	2	3	4	5
II. CODESARROLLO		NUNC A	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMPR E	SIEMPR E
5	Se le proporciona capacitación al colaborador periódicamente	1	2	3	4	5
6	Su jefe inmediato le ha sugerido alguna lectura	1	2	3	4	5
7	La empresa brinda el beneficio de capacitarse en línea	1	2	3	4	5
8	La empresa la/lo hizo partícipe de algún seminario relacionado con su área de trabajo	1	2	3	4	5
9	La empresa cuenta con convenios universitarios	1	2	3	4	5
10	Se efectúan grupos pilotos para evaluar si los cambios que se implementaran serán beneficiosos para la empresa	1	2	3	4	5
III. COACHING		NUNC A	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMPR E	SIEMPR E
11	La empresa reconoce la importancia del liderazgo	1	2	3	4	5
12	Su jefe inmediato permite realizar aprendizaje en grupo	1	2	3	4	5
13	Su jefe inmediato ayuda a los colaboradores en el desarrollo de trabajo guiándolos en su accionar	1	2	3	4	5
14	La empresa reconoce el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	1	2	3	4	5
15	Siento que recibo de parte de mi jefe un buen trato por mi desempeño laboral	1	2	3	4	5

V. DEPENDIENTE:  
PRODUCTIVIDAD LABORAL

SATISFACCION LABORAL		NUNC A	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMPR E	SIEMPR E
16	El colaborador se ha adaptado a las condiciones que ofrece el medio laboral en la empresa	1	2	3	4	5
17	La empresa proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para que el colaborador tenga buen desempeño.	1	2	3	4	5
18	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
19	Existen las condiciones adecuadas para un buen desempeño de las labores diarias	1	2	3	4	5
MOTIVACION LABORAL		NUNC A	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMPR E	SIEMPR E
20	En la empresa existe una relación efectiva entre los colaboradores	1	2	3	4	5
21	El colaborador se siente recompensado por su trabajo	1	2	3	4	5
22	La empresa trata a los colaboradores en forma equitativa y justa	1	2	3	4	5
23	Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por lo tanto el colaborador conoce lo que se espera de el	1	2	3	4	5
24	La empresa utiliza la evaluación del personal como un medio de motivación y estimulo	1	2	3	4	5
CAPACITACION LABORAL		NUNC A	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMPR E	SIEMPR E
25	La empresa cuenta con una política de capacitación y desarrollo	1	2	3	4	5
26	La empresa cuenta con un plan de carrera/promociones/rotaciones, basado en la evaluación	1	2	3	4	5
27	La empresa estimula a los colabores en aprendizaje y desarrollo( proporcionando incentivos, cubriendo costos de capacitaciones, etc).	1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL		NUNC A	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMPR E	SIEMPR E
28	La relación entre remuneración y desempeño es adecuada	1	2	3	4	5
29	Las funciones de los colaboradores les permiten desarrollar nuevas habilidades	1	2	3	4	5
30	El jefe inmediato de cada área apoya y motiva a sus colaboradores	1	2	3	4	5
31	La empresa tiene un balance justo en la asignación de actividades y responsabilidades entre colaboradores	1	2	3	4	5
RECONOCIMIENTO E INCENTIVOS		NUNC A	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMPR E	SIEMPR E
32	El presupuesto asignado a su área es suficiente y adecuado	1	2	3	4	5
33	La empresa mantiene una equidad retributiva entre los puestos de trabajos	1	2	3	4	5
34	Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas	1	2	3	4	5
35	Su sueldo es adecuado en relación a la labor que realiza	1	2	3	4	5
36	El sueldo que recibe es bastante aceptable en el mercado	1	2	3	4	5

## Apéndice C. Validación de Expertos

CONSTANCIA DE VALIDACION  
JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe Eloyna Lucia Peñaloza Arana, de profesión Contador Público, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 04406159, hago constar que evalúe mediante Juicio de Expertos, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo valido para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “El Desarrollo del Talento Humano y su Influencia en la Productividad Laboral de la Empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao, periodo 2020”.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de agosto del 2020.



---

Nombres y Apellidos: Eloyna Peñaloza Arana

DNI : 04406159

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Eloyña Lucia Peñaloza Arana

1.2. Grado Académico: Doctora

1.3. Profesión: Contador Público

1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del Instrumento:

“El Desarrollo del Talento Humano y su Influencia en la Productividad Laboral de la Empresa Diagnostic S.A.C. en los Distritos de la Perla y Ventanilla en la Provincia Constitucional del Callao, periodo 2020”

### 1) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					x
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.				x	
3.-ACTUALIDAD	Responde al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
4.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.					x
5.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes				x	
6.-INTENCIONALIDAD	Permite valorar los indicadores de cada variable				x	
7.-CONSISTENCIA	Observa los aspectos científicos y tecnológicos en su construcción.				x	
8.-COHERENCIA	Existe relación entre variables, dimensiones e indicadores.				x	
9.-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.					x
10.-PLAUSABILIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría.				x	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					<b>21</b>	<b>12</b>
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						<b>33</b>

### 2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

a) Valoración Cualitativa:

Deficiente ( )

Regular ( )

Buena ( x )

Firma: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha: Tacna, agosto 2020

Nombre: Eloyña Peñaloza Arana

DNI N°: 0446159

Teléfono

952527698

Tacna, 23 de septiembre del 2020

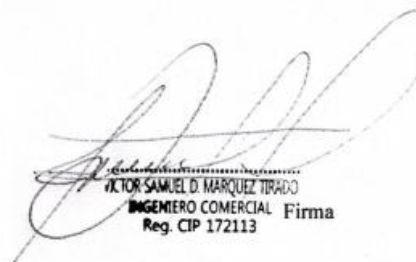
Señor(a). MBA. Márquez Tirado Victor Samuel D.

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el Título Profesional en Ingeniería Comercial, por la Escuela de Pre Grado de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables Desarrollo del Talento Humano y Productividad Laboral, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos. Atentamente,



VICTOR SAMUEL D. MARQUEZ TIRADO  
INGENIERO COMERCIAL Firma  
Reg. CIP 172113

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): MARQUEZ TIARDOS VICTOR JONHAT DANIELO  
 1.2. Grado Académico: MBA  
 1.3. Profesión: INGENIERIA EN SEGURIDAD  
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE - ASISTENTE  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
ENCUESTA

### 1) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.					X
3.-ACTUALIDAD	Responde al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.					X
5.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes.				X	
6.-INTENCIONALIDAD	Permite valorar los indicadores de cada variable.					X
7.-CONSISTENCIA	Observa los aspectos científicos y tecnológicos en su construcción.				X	
8.-COHERENCIA	Existe relación entre variables, dimensiones e indicadores.					X
9.-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.					X
10.-PLAUSABILIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría.					X
SUMATORIA PARCIAL					30	40
SUMATORIA TOTAL					50	

### 2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

a) Valoración Cualitativa: 75%

Deficiente ( )

Regular ( )

Buena (X)

Lugar y fecha: TACNA, 23 Septiembre 2020

Firma: [Firma]

Nombre: MARQUEZ TIARDOS VICTOR JONHAT DANIELO

DNI N°: 40219368

Teléfono: 979449422



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): REJAS GIGLIO FRANLER  
 1.2. Grado Académico. MAGISTER  
 1.3 Profesión: LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 1.4. Institución donde labora: UPT FACEM  
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE  
 1.6 Denominación del Instrumento:
- .....  
 .....

### 1) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.			X		
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.			X		
3.-ACTUALIDAD	Responde al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
4.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.			X		
5.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes			X		
6.-INTENCIONALIDAD	Permite valorar los indicadores de cada variable			X		
7.-CONSISTENCIA	Observa los aspectos científicos y tecnológicos en su construcción.			X		
8.-COHERENCIA	Existe relación entre variables, dimensiones e indicadores.			X		
9.-METODOLOGIA	El instrumento responde al diseño de la investigación.			X		
10.-PLAUSABILIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría.			X		
SUMATORIA PARCIAL				20		
SUMATORIA TOTAL				20		

### 2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

#### a) Valoración Cualitativa:

Deficiente ( )

Regular ( )

Bueno (X)

Lugar y fecha T - 19 - 09 - 20

Firma: 

Nombre: FRANLER REJAS GIGLIO

DNI N°: 00405476

Teléfono: 952529726