



# Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras  
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

Gestión humana y mejora de la productividad en Empresa Grupo Santa Elena S.A, 2023

Tesis

Para optar el Título Profesional de Contador Público

## Autores

Jheferson Erick Bernal Valdiviezo

Isaias Lorenzo Liñan Chiroque



UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS

Dr. CPCC Pablo Fernando Vásquez Morante  
Código N° DNU 076

**Asesor**

Dr. C. Pablo Fernando Vásquez Morante

**Huacho - Perú**

**2025**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

LICENCIADA

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

**Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras**

**Escuela profesional de Ciencias Contables y Financieras**

**METADATOS**

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Isaias Lorenzo Liñan Chiroque	76701671	11/11/2024
Jheferson Erick Bernal Valdiviezo	75223746	11/11/2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Mg. Cpcc. Pablo Fernando Vásquez Morante	15580912	0000-0001-7608-7315
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Fredy Javier Huachua Huaranca	15609670	0000-0002-2777-3287
Héctor Orlando Eche garay Romero	15607816	0000-0002-9198-9058
Jose Eduardo Mauricio Valladares	06118452	0009-0001-9443-5907

# Jheferson Erick Bernal Valdiviezo - Expedientes 20 ...

## Gestión humana y mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A, 2023

- Quick Submit
- Quick Submit
- Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

tm:oid::1:3005228731

Fecha de entrega

11 sep 2024, 3:15 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

12 sep 2024, 12:37 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

SON\_ERICK\_BERNAL\_VALDIVIEZO\_Y\_ISAIAS\_LORENZO\_LI\_AN\_CHIROQUE.docx

Tamaño de archivo

7.2 MB

73 Páginas

15,288 Palabras

83,972 Caracteres

## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Gestión humana y mejora de la productividad en empresa

Grupo Santa Elena S.A, 2023

## **DEDICATORIA**

A mi madre por haber formado a un gran profesional y persona con buenos valores y hábitos

De igual manera a mi tía María Jesús por la crianza, consejos y el apoyo constante.

Por último y más importante, mi hijo Jahdiel quien es mi mayor inspiración para nunca bajar los brazos en los momentos más difíciles y ser un ejemplo para él.

Jheferson Erick

Esta tesis se la dedico a Dios todo poderoso que guía y protege mi familia. A mis padres por inculcarme los valores, principios que me formaron como persona y que gracias a su esfuerzo y apoyo constante tanto económico como emocional no sería nada lo que soy ahora. Y por supuesto a mi esposa, compañera de vida e hija que me inspiran cada día ser mejor, a ellos le debo todo que soy.

Y le pido a Dios que nunca me falten ya que son fuente y motivo de inspiración para seguir adelante en la vida

Isaías Lorenzo

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme por el camino del bien.

A toda mi familia por el apoyo desinteresado desde el inicio hasta la fecha, ahora puedo decir; Familia lo logré ¡muchísimas gracias!.

Jheferson Erick

Primeramente, doy gracias Dios por darme la vida y salud y por permitirme terminar esta etapa universitaria y tener en la mesa a mi familia completa.

Gracias a mi universidad José Faustino Sánchez Carrión, por formarme y convertirme en un excelente profesional. Y cada uno de mis maestros que con su experiencia y profesionalismo formaron parte de mi desarrollo académico. Asimismo, doy gracias a mi maestro, asesor de tesis por haberme guiado en este proyecto

Isaías Lorenzo

## INDICE

INDICE.....	viii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1 Problema general .....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general .....	3
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	4
1.4.1 Justificación teórica .....	4
1.4.2 Justificación práctica .....	5
1.4.3 Justificación metodológica .....	5
1.4.4 Justificación social.....	6
1.5. Delimitaciones del estudio.....	6
1.5.1 Delimitación temporal .....	6
1.5.2 Delimitación espacial .....	6
1.5.3 Delimitación conceptual .....	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1 Investigaciones Internacionales .....	8

2.1.2	Investigaciones Nacionales.....	9
2.2.	Bases teóricas.....	10
2.2.1	Gestión humana .....	10
2.2.2	Mejora de la productividad.....	13
2.2.3	Grupo Santa Elena S.A.....	15
2.3.	Bases Filosóficas .....	15
2.4.	Definición de términos básicos.....	16
2.5.	Hipótesis de investigación .....	23
2.5.1	Hipótesis General: .....	23
2.5.2	Hipótesis Específicas:.....	23
2.6.	Operacionalización de las variables.....	24
2.6.1	Variable 1: Gestión humana .....	24
2.6.2	Variable 2: Mejora de la productividad.....	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		26
3.1.	Diseño Metodológico.....	26
3.1.1	Tipo de Investigación .....	27
3.1.2	Enfoque.....	27
3.1.3	Nivel de Investigación.....	28
3.1.4	Método de Investigación .....	29
3.2.	Población y muestra:.....	29
3.2.1	Población: .....	29
3.2.2	Muestra .....	30
3.3.	Técnicas de recolección de datos.....	31
3.3.1	Técnicas .....	31
3.3.2	Instrumentos .....	32

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	34
4.1. Análisis de los Resultados .....	34
4.1.1. Descripción de la variable gestión humana .....	34
4.1.2. Mejora de la productividad.....	38
4.2. Contrastación de hipótesis .....	42
4.2.1. Prueba de hipótesis general .....	42
4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1 .....	43
4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2 .....	44
4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3 .....	45
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	46
5.1. Discusión de resultados .....	46
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	51
6.1. Conclusiones.....	51
6.2. Recomendaciones .....	53
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
7.1 Fuentes bibliográficas .....	55
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	58

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión humana .....	24
Tabla 2: Operacionalización de la variable mejora de la productividad .....	25
Tabla 3: Gestión humana .....	34
Tabla 4: Proceso de selección del personal .....	35
Tabla 5: Capacitación permanente .....	36
Tabla 6: Política remunerativa.....	37
Tabla 7: Mejora de la productividad.....	38
Tabla 8: Optimización de recursos .....	39
Tabla 9: Calidad de la producción .....	40
Tabla 10: Mejora continua.....	41
Tabla 11: Correlación entre la gestión humana y la mejora de la productividad .....	42
Tabla 12: Correlación entre el proceso de selección del personal y la mejora de la productividad.....	43
Tabla 13: Correlación entre la capacitación permanente y la mejora de la productividad..	44
Tabla 14: Correlación entre la política remunerativa y la mejora de la productividad .....	45

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gestión humana.....	34
Figura 2: Proceso de selección del personal.....	35
Figura 3: Capacitación permanente .....	36
Figura 4: Política remunerativa .....	37
Figura 5: Mejora de la productividad .....	38
Figura 6: Optimización de recursos.....	39
Figura 7: Calidad de la producción .....	40
Figura 8: Mejora continua .....	41

## RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar el grado de relación existente entre la gestión humana y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023. En el aspecto metodológico, la investigación es de tipo básica o teórica, para su desarrollo se utilizó el enfoque cuantitativo y es de nivel descriptivo-correlacional, se trabajó con una población estratificada de aproximadamente 2,214 colaboradoras de la empresa utilizada como objeto de la investigación, a través de aplicación de fórmula de determinación de muestra para poblaciones finitas, se ha determinado que la muestra con la cual se trabajó es de 285 trabajadores que estaban capacitados para responder las preguntadas planteadas en los instrumentos de recolección de datos aplicándose un cuestionario de 30 preguntas relacionadas a las dos variables de investigación, diseñadas las alternativas de respuestas bajo el esquema de la escala de Likert. En cuanto al principal resultado, ha quedado evidenciado que, la gestión humana en la empresa objeto del estudio, es de nivel medio o regular, expresado por un 76.8% de los encuestados, revelándose que los directivos y funcionarios de mayor nivel tienen aspectos que corregir para mejorar la productividad. La principal conclusión, es que existe una relación lineal moderadamente significativa, y directamente proporcional entre la variable gestión humana y la variable mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., ya que al aplicar la prueba de correlación Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente  $r_s = 0.768$  con un p valor de 0.000.

***Palabras claves:*** gestión humana, mejora de la productividad, proceso de selección del personal, capacitación permanente, política remunerativa.

## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the degree of relationship between human management and the improvement of productivity in Grupo Santa Elena S.A., 2023. In the methodological aspect, the research is basic or theoretical, for its development it is The quantitative approach was used and it is at a descriptive-correlational level, we worked with a stratified population of approximately 2,214 employees of the company used as the object of the research, through the application of the sample determination formula for finite populations, it has been determined that The sample with which we worked was 285 workers who were trained to answer the questions posed in the data collection instruments, applying a questionnaire of 30 questions related to the two research variables, the alternative answers were designed under the scheme of the Likert scale. Regarding the main result, it has been shown that human management in the company under study is at a medium or regular level, expressed by 76.8% of those surveyed, revealing that higher-level managers and officials have aspects to correct. to improve productivity. The main conclusion is that there is a moderately significant linear relationship, and directly proportional between the human management variable and the productivity improvement variable in Grupo Santa Elena S.A., since when applying the Spearman's Rho correlation test the coefficient was obtained  $r_s = 0.768$  with a p value of 0.000.

**Keywords:** human management, productivity improvement, personnel selection process, permanent training, remuneration policy.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas en los últimos años enfrentan una serie de desafíos con la finalidad de sostenerse en el mercado y al mismo tiempo lograr niveles de competitividad, de manera que les permita lograr una cuota significativa de participación en un mercado muy dinámico y comercialmente agresivo. Lejanos son los tiempos en que las empresas podían sostenerse a través de la gestión solo de sus factores internos, tales como la mejora de sus productos, optimizar sus controles de calidad, lograr precios competitivos, entre otros, aspectos que resultaban suficientes para poder sostenerse en el mercado.

La globalización de la economía, la apertura comercial, la libertad de comercio, la popularización de los negocios en línea, entre otros factores, han provocado cambios significativos en la forma como gerenciar las empresas. Hoy ya no basta con gestionar solo los factores internos de la organización, los tiempos actuales requieren tener todos nuestros sentidos atentos a lo que viene aconteciendo en el contexto internacional, tratando de entender las variables que van a tener repercusión en el ámbito interno y preparándonos para hacer frente a los efectos económicos y comerciales que podría generar a nuestra organización.

Las empresas tienen que cambiar su enfoque de la forma como tienen que ser gerenciadas, no solo poner su mayor esfuerzo en las actividades productivas y de comercialización, sino sobre todo, gestionar de manera eficiente el recurso humano de la organización. En la perspectiva de lograr la eficiencia que debe verse reflejada en los indicadores de rentabilidad del negocio, se requiere ser más productivo, esto implica utilizar de manera óptima los recursos de la organización. Esta optimización de recursos exige que, quienes se van a encargar de desarrollar las labores productivas, comerciales, administrativas y de soporte, estén lo suficientemente capacitados para desarrollar sus funciones cumpliendo altos estándares de calidad.

Sobre la base de estos antecedentes, el presente trabajo de investigación realiza un análisis de la importancia de la gestión del talento humano como factor primordial para lograr una mayor productividad en las organizaciones empresariales, claro está que para lograr este objetivo, se debe trabajar sobre todo el proceso todo el proceso, desde la etapa del requerimiento del personal, reclutamiento, inducción, capacitación y evaluación del desempeño. Si la empresa se decide a trabajar de manera sistemática e integral, estará en mejor predisposición para lograr los objetivos y metas planteadas.

En muchas de las organizaciones empresariales, se tiene claramente identificada la problemática que enfrenta la gestión del recurso humano para el logro de una mayor eficiencia, tanto a nivel productivo como administrativo, sin embargo, se suele caer en el error de querer solucionar los inconvenientes a través de remedios paliativos de manera aislada, que no atacan la raíz del problema, o en todo caso, no enfrentan la problemática en forma integral.

En ese sentido, en cumplimiento de la normatividad respectiva, el presente informe de investigación se presenta en seis capítulos debidamente estructurados, conteniendo el capítulo I el planteamiento del problema, en el capítulo II, se estructura el marco el marco teórico, a través de citar antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos, en el capítulo III, se plantea de una manera estructurada el marco metodológico aplicado para el cumplimiento de los fines y objetivos de la investigación. El capítulo IV presenta y describe los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos. El capítulo V, está reservado para la discusión de los resultados obtenidos, contrastándolos con lo vertido por otros autores e investigadores. El capítulo VI expresa las conclusiones y recomendaciones arribadas por la investigación, Adicionalmente están referenciadas las fuentes bibliográficas, así como se presentan los anexos correspondientes.

Los autores

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En mercados tan competitivos como los actuales, generados entre otros factores por la apertura de las economías a nivel mundial, las empresas han tenido que reformular sus conceptos, objetivos y estrategias. Las empresas ya no son valorizadas por la mayor inversión en activos, generalmente inmovilizado que poseen o controlan, sino que ha tomado preponderancia, el recurso humano como activo más valioso de la organización.

La alta competitividad que genera la liberalización de la economía exige que las organizaciones empresariales ofrezcan productos o servicios a los clientes con estándares de calidad cada vez más exigentes. El cliente, por efectos de los avances en las comunicaciones y las redes sociales, está cada vez más y mejor informado de lo que sucede en tiempo real a nivel mundial, por consiguiente, no está dispuesto a aceptar bienes que no tengan los estándares menores. Estas exigencias, se trasladan a la necesidad de que cuando se tenga que incorporar personal a las organizaciones, se cuente con requisitos que les permitan desarrollarse en el puesto o cargo para lo cual son contratados.

Las empresas que se crean en la actualidad, pero bajo una perspectiva seria de sostenerse en el mercado, perdurar en el tiempo, escalar en cuanto a su dimensión, lo tienen que hacer, previa una planificación de una serie de factores del entorno externo como interno. Uno de esos factores es, incorporar a la organización personal que reúna las cualidades que sea posible que su aporte permita cumplir con el logro de los objetivos empresariales. Esta situación ha provocado que, lo que antes era una labor rutinaria, el reclutamiento y la capacitación de personal para labores específicas, hoy exige un trabajo más profesional y especializado, apareciendo la

denominada gestión del talento humano o gestión humana; como una respuesta a las nuevas exigencias que requiere contar con personal dentro de la institución.

La aparición de la gestión humana como una especialidad encargada de todo el proceso de reclutamiento, selección e incorporación, de su permanente capacitación, de su retención en base a la posibilidad de escalar dentro de la estructura de la organización. Estos procesos, requieren un trabajo constante, riguroso y altamente especializado de los responsables, lo que debe primar es las capacidades y habilidades del personal seleccionado, que deben responder a las necesidades que tiene la entidad de cubrir un puesto. El proceso de selección no solo debe contemplar, como antaño, la revisión de la hoja de vida, evaluación y entrevista; hoy se debe tomar en cuenta habilidades y capacidades transversales que van más allá de los conocimientos técnicos o especializados sobre una materia específica.

La selección del personal en la actualidad requiere poner suma atención a verificar si el postulante reúne las denominadas habilidades blandas, tales como la empatía, la colaboración, el trabajo en equipo, la solidaridad, el compromiso institucional, entre otros factores. Sin embargo, estos aspectos son muchas veces desdeñados por los reclutadores, y terminan centrando toda su atención en la preparación académica del postulante; lo cual termina siendo contraproducente para llevar adelante procesos críticos que busquen posicionar y sostener a la empresa.

Para nadie es un secreto, lo competitivo que es el mundo empresarial en la actualidad, así como las empresas basan su éxito, en hacer más eficaz la gestión del talento humano, muchas veces las formas de organización, las tecnologías, los procesos se pueden copiar y adaptar; sin embargo, el factor que marca las diferencias entre las empresas, sean estas comerciales, industriales, de servicios; son las personas a través de su desempeño o rendimiento.

Por lo tanto, si lo que se pretende es mejorar la productividad de una organización, el factor clave lo constituye el talento humano, adecuadamente seleccionado, debidamente inducido, capacitado permanentemente en políticas y prácticas propias de la organización, así como motivado y posibilitando haga carrera en base a sus méritos, propiciarán que su labor, independientemente del puesto, lo hagan con criterios de calidad, lo cual redundará en beneficio del cliente.

Es en base a esta realidad problemática que viene aconteciendo, no solo en nuestro país, sino a nivel mundial, que nos ha planteado el reto de llevar adelante este proyecto de investigación, planteándonos las respectivas preguntas.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿En qué medida la gestión humana se relaciona con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿En qué medida el proceso de selección del personal se relaciona con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023?

¿En qué medida la capacitación permanente se relaciona con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023?

¿En qué medida la política remunerativa se relaciona con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación de la gestión humana con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación existente entre el proceso de selección del personal y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

Determinar la relación existente entre la capacitación permanente y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

Determinar la relación existente entre la política remunerativa y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

## **1.4. Justificación de la investigación**

Nuestra investigación se justifica desde diferentes aspectos, teóricamente analizó el modelo de gestión humana que prevalece hoy día en el mercado, en su aplicación práctica, propone a la comunidad empresarial una forma de gestionar el recurso humano propiciando su productividad, metodológicamente diseñó y aplicó un modelo para poder lograr los propósitos de la investigación y desde el punto de vista social, propone que en base a la productividad de la empresa y gestionando adecuadamente el recurso humano, la empresa sostenga y amplíe sus operaciones, generando más puesto de trabajo debidamente formalizados, dinamizando el consumo y la producción.

### **1.4.1 Justificación teórica**

Desde el punto de vista de Bernal (2013), “en una investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.106).

En armonía con lo expresado por el citado autor, nuestras variables y sus correspondientes dimensiones fueron teorizadas, analizadas y estudiadas en el contexto de la relevancia de la gestión humana, como fundamento para impulsar la mejora de la productividad de las empresas privadas en el Perú.

#### **1.4.2 Justificación práctica**

Citando nuevamente a Bernal (2013), “una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p. 106). Esto significa, que un estudio no sólo debe tener pretensiones académicas o teóricas, sino que puesto a debate, debe servir como alternativa de solución a problemas cotidianos de la vida real.

El presente estudio tipificado como básico o teórico, en razón a que no tuvo como propósito inmediato aplicarlo a una empresa en particular, si esperamos que a futuro, previo debate y análisis del contenido del informe final, pueda ser tomado como referente en la empresa tomado como objeto de estudio.

#### **1.4.3 Justificación metodológica**

En perspectiva de lograr los objetivos establecidos, se asumió una metodología pertinente y coherente, específicamente en lo relacionado a la caracterización del problema, definición de objetivos, selección del marco teórico, planteamiento de las hipótesis, recopilación de la información

La presente investigación en su proceso de desarrollo adoptó una metodología sustentada en el conocimiento científico, para tal efecto, partiendo de la definición el problema, estableció los objetivos, tomando como sustento el marco teórico y la experiencia, planteó las hipótesis, luego

estás fueron contrastadas utilizando procedimientos estadísticos para obtener los resultados, estos resultados serán discutidos, luego de lo cual obtendremos las conclusiones y plantearemos las recomendaciones más convenientes.

#### **1.4.4 Justificación social**

Las empresas eficientes son el sustento del desarrollo de una nación, no solo porque aportan para su sostenimiento con el pago de los tributos que correspondan, sino sobre todo, porque son los principales agentes generadores de puestos de trabajo debidamente formalizados. En ese sentido la gestión del talento humano, en la parte que le corresponda a la empresa, debe tener como fundamento, que este se sienta comprometido con su organización, sino que se le brinde la posibilidad de poder mejorar sus condiciones de vida, en base a sus capacidades, habilidades y esfuerzo.

Cuando una empresa tiene el talento humano, comprometido con su organización, redundará en beneficio tanto del empleador, de los trabajadores y sobre todo de la colectividad, porque percibirá productos y servicios con los niveles de calidad que espera.

### **1.5. Delimitaciones del estudio**

#### **1.5.1 Delimitación temporal**

El presente estudio trabajó con información relacionada a las variables y dimensiones correspondiente al ejercicio económico 2023, de la empresa Grupo Santa Elena S.A. El conjunto de actividades se desarrolló durante el periodo comprendido entre los meses de enero a mayo del 2024.

#### **1.5.2 Delimitación espacial**

El presente estudio se realizó con información proveniente de la empresa Grupo Santa Elena S.A, con domicilio fiscal en Av. Manuel Olguín

Nº 325 – Interior 703, Urbanización Los Granados Lima - Santiago de Surco, y planta ubicada en Calle Panamericana Norte Km. 100 distrito de Chancay. En tal sentido, se realizaron visitas a las instalaciones de la planta y sede central con la finalidad de acopiarnos de toda la información necesaria para el desarrollo del informe final. Estas visitas nos permitieron entrevistarnos con funcionarios y servidores de algunas de las áreas que tienen relación directa con las variables y dimensiones de la investigación.

### **1.5.3 Delimitación conceptual**

Teniendo identificadas las variables de investigación, en este caso, gestión humana y mejora de la productividad, así como a sus correspondientes dimensiones o subvariables, estas fueron adecuadamente descritas y caracterizadas para conocer en profundidad, conceptos y definiciones, ya que esto nos colocó en mejores condiciones para entender la problemática, plantear las hipótesis, contrastarlas y arribar a conclusiones y recomendaciones con la finalidad de proponer alternativas de solución.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Investigaciones Internacionales**

Los autores Simancas, Silvera, Garcés, y Hernández ( 2018) en un artículo publicado en la Revista Venezolana de Gerencia, titulado “Administración del capital humano: factor de productividad empresarial en pequeñas y medianas empresas de Barranquilla”, cuyo propósito fue explorar, desde la perspectiva documental, la relación entre el capital humano y la productividad en las pequeñas y medianas empresas. Como metodología se revisaron las diferentes etapas de la evolución del proceso, así como los elementos que aumentan el potencial para la productividad empresarial. Dentro de la principal conclusión encontrada, administrar bien el capital humano resulta clave para lograr el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas.

Por otra parte los autores Díaz y Quintana (2021), en el artículo titulado “La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización”, publicado en la Revista Gestión Joven, cuyo propósito fue analizar la importancia de gestionar el talento humano y cómo se puede ver reflejado en la productividad de la empresa. La metodología utilizada fue una investigación bibliográfica, descriptiva, cualitativa y correlacional en la que se analizan criterios y pensamientos de diversos autores respecto a la gestión del talento humano. La principal conclusión es que el talento humano y la importancia que se le da a su gestión es un elemento determinante que incrementa o merma la productividad de la organización.

También nos parece pertinente citar a los autores Hinojo, Aznar y Romero (2021), quienes en la investigación titulada “Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales”, publicada en la Revista Innovar, cuyo objetivo fue establecer un decálogo de las competencias transversales relacionadas con la productividad empresarial, como un factor humano para aumentar el nivel de eficacia de las organizaciones, poniendo el foco de atención en las personas. Se utilizó una metodología cualitativa, como instrumento de recolección de datos el método Delphi en una muestra de 15 expertos en recursos humanos de Grabada, España. La principal conclusión fue que las competencias más destacadas son aquellas que permiten dar pautas a corto, mediano y largo plazo, mientras que las menos destacadas son aquellas relacionadas con el ejercicio del liderazgo en el puesto laboral.

### **2.1.2 Investigaciones Nacionales**

La investigadora Balabarca (2023), en la tesis para obtener el título de Licenciada en Administración, titulada “Gestión del talento humano y productividad laboral en la empresa P&G Solución y Desarrollo S.A.C., Paíta, 2022”, aprobada por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El propósito fue establecer la manera en que la gestión del talento humano se relaciona con la productividad laboral en la empresa utilizada como objeto de estudio. Se utilizó una metodología basada en el enfoque cuantitativo y de nivel explicativo. Los resultados revelaron que no existe una planificación del proceso de reclutamiento de personal, así como que el nivel de capacitación no es del todo satisfactorio. La principal conclusión es que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano con la

productividad laboral en la empresa P&G Solución y Desarrollo S.A.C., 2022.

También podemos mencionar lo expresado por los autores Ochoa y Román (2023), en la tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, titulada “Gestión del talento humano y productividad de los trabajadores de la empresa Sebastián E.I.R.L. Huancayo, 2019” cuyo propósito fue determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores. Se utilizó un diseño no experimental, de tipo aplicado y de nivel correlacional. Se utilizó a la encuesta como técnica para la recolección de datos. El resultado principal indica que la gestión del talento humano requiere del cumplimiento de una buena planeación, organización, dirección y control del talento humano.

Los investigadores Camacho y otros (2023), en la tesis de Licenciatura en Administración, titulada “Gestión del talento humano y productividad laboral en GLM&LOSEACER S.A.C. Los Olivos- Lima, 2021” cuyo propósito fue describir la relación que existe entre la gestión del talento humano y la productividad laboral en la empresa objeto de estudio. La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional. Como resultado principal se corroboró existe una relación alta y positiva y directamente proporcional entre la gestión del talento humano y la productividad laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión humana**

Las teorías sobre la gestión del talento humano han discurrido por una serie de variantes a través del tiempo, los primeros años estuvieron marcados

por caracterizarla como el conjunto de actividades que realizaba el personal de la organización y cuyo rasgo principal es que permanecían inalterables, sin tener en consideración que los objetivos y metas de la organización podrían haber modificado su visión estratégica.

Se generaba un desfase, por una parte teníamos el avance considerable que las actividades industriales, comerciales y servicios lograban en el campo aplicativo, con la innovación de técnicas, metodología, procesos a la parte operativa del negocio; mientras que la gestión humana no se movía en la misma dirección o si lo hacía, no era compatible con la dinámica que los cambios exigían.

Comentario aparte merece destacar que todavía existen autores, investigadores, empresarios y directivos, que consideran a la gestión del talento humano como un simple recurso más de la organización, con lo cual se le dispone y gestiona de manera discrecional, es decir de acuerdo a lo que el directivo cree conveniente. La administración moderna, ya no lo ve de esta manera, hoy se parte del concepto que los seres humanos son talentos y no simples recursos, que tienen un potencial de desarrollo y aporte a la organización que debe gestionarse de manera eficiente. Hoy la corriente más aceptada es que la gestión del talento humano se expresa en las acciones o decisiones que ejecutan las personas, pero en base a las competencias, capacidades y habilidades adquiridas en áreas específicas, ya sean estas operativas, administrativas o de otra índole.

En el mundo hoy se le está dando más importancia a la gestión del talento humano, hoy se le concibe como un conjunto de actividades claves dentro del proceso operativo y administrativo de la organización, si antes se

le consideraba como la realización del diagnóstico de funciones, hoy ha evolucionado hasta ser considerada como una herramienta sólida en la dirección estratégica de la empresa, pasando por fases de especialización y de capacitación y actualización permanente para estar a tono con los cambios en la dinámica empresarial.

Hoy podemos afirmar que las organizaciones modernas y que se gestionan de la manera más profesional posible, consideran a la gestión del talento humano como una herramienta estratégica que va a contribuir de manera sustancial al logro de los objetivos y metas de la organización; en ese sentido, los directivos tratan de que el proceso integral de la gestión del talento humano se aplique aplicando criterios técnicos, objetivos y procurando salvaguardar los objetivos institucionales.

Esto implica que las actividades propias del proceso de gestión del talento humano, expresado a través del reclutamiento, selección, inducción, desarrollo, motivación, seguimiento y retención de los colaboradores de la organización, deben contemplar que estos no solo tengan el conocimiento técnico de las futuras funciones que van a desarrollar, sino y sobre todo, tener capacidades tales como la actitud, la empatía, el trabajo en equipo, la solidaridad, el compromiso, la ética, entre otros aspectos.

En conclusión, la administración moderna recomienda que los directivos de las organizaciones gestionen el talento humano, bajo dos aspectos que se complementan perfectamente, primeramente teniendo en consideración los objetivos estratégicos de la organización, esto implica seleccionar al personal que reúna los requisitos en cuanto a las capacidades requeridas de acuerdo al perfil del puesto o cargo, en la medida que esto

permitirá que el personal contribuya a los objetivos misionales de la empresa, esto es, comercializar, producir o brindar servicios de calidad a los clientes; en segundo lugar, entender las legítimas expectativas de superación personal de los trabajadores, esto significa que la organización debe tener como política brindarle la posibilidad al personal desarrollarse no solo desde el punto profesional o técnico en la empresa, en base a sus méritos, sino le permita condiciones que favorezcan el desarrollo personal, esto implica dotarlo de programas y actividades, recreativas, de asistencia social, de apoyo en capacitación, de mejora remunerativa, entre otros, de manera que el colaborador se sienta motivado a permanecer en la institución, aportando sus conocimientos y experiencia en bien de los objetivos empresariales.

Debemos puntualizar y llamar la atención, que una organización puede carecer de algunos elementos seguramente necesarios para desarrollarse, tales como infraestructura, equipamiento, suministros de funcionamiento, organización adecuada, entre otros; pero no puede ni darse el lujo, bajo ninguna circunstancia, de carecer del talento humano capacitado convenientemente, para afrontar las tareas propias de la organización.

### **2.2.2 Mejora de la productividad**

Si tenemos que definir el término productividad, desde el punto de vista laboral, podemos afirmar que es un indicador o métrica que va a permitir la eficiencia en la utilización de los factores de la producción, es decir que si una organización tiene como propósito producir más bienes o prestar más servicios, utilizando la menor cantidad posible de recursos, sin que esto signifique menoscabar la calidad de lo que se ofrece, deberá tener como una

de sus políticas principales, invertir la mayor cantidad de recursos en el talento humano, y esto se debe materializar en gestionar todo el proceso de una manera eficiente, ya que la función del recurso humano resulta un factor clave y estratégico para la sostenibilidad y crecimiento de las organizaciones.

Muchas veces los directivos de una empresa expresan su disconformidad y queja acerca del rendimiento productivo del recurso humano de la organización, sin embargo, cuando se realiza un diagnóstico y análisis de porqué se ha llegado a tal situación, descubrimos que la empresa nunca tuvo una estrategia definida para incorporar el personal de acuerdo a las reales necesidades, no se realizó un estudio del perfil que cada puesto o cargo requería, se seleccionó de una forma ligera al aspirante, no se realizaron actividades de inducción adecuadas, no se cuenta con una política de capacitación y de actualización de conocimientos del personal, al personal no se le motiva de manera pertinente, con lo cual se genera mucha movilidad laboral al no retenerse al talento humano que ha adquirido experiencia y conoce al detalle las labores operativas y administrativas de la organización.

Calcular y monitorear permanentemente la productividad laboral en la empresa es muy importante por varias razones, principalmente porque les permite saber cuan eficientes son y que causas motivan esos resultados. Por ejemplo, se podrá conocer mejor el funcionamiento de cada colaborador, de un área o departamento o de la organización en general.

Si los resultados determinaran una baja productividad, permitiría o lo recomendable sería, encontrar las causas y proponer la solución más adecuada de acuerdo al contexto. Un tercer aspecto, no menos importante es, verificar si las políticas, prácticas y decisiones adoptadas por los directivos están

ocasionando efectos positivos en pro de la mejora de la productividad; de no ser así, actuar de manera inmediata, previa identificación de las causas, para tratar de enmendar el rumbo de la organización.

Resumiendo, mejorar la productividad es un imperativo que las empresas, creadas de una manera planificada, que han determinado sus objetivos estratégicos, que han definido su visión y misión, tienen que adoptar como parte de la cultura organizacional, esto hará más factible sostenerse en un mercado cada vez más competitivo; felizmente, los directivos que lideran las organizaciones están tomando conciencia del importante papel del talento humano para propiciar la mejora continua de la organización, y hoy gestionan de una manera más profesional las organizaciones.

### **2.2.3 Grupo Santa Elena S.A**

El Grupo Santa Elena S.A. cuyo RUC es 20155261570, conocido por el nombre comercial de “Avinka”, es una empresa cuyo domicilio fiscal está ubicado en Av. Manuel Olguín Nro. 325 Interior 703, distrito de Santiago de Surco, departamento de Lima, Perú. Cuenta con más de 30 años de operaciones en el mercado peruano, dedicándose a todo el proceso productivo, que incluye actividades como la reproducción, crianza, producción y comercialización de animales como el pollo vivo, pollo fresco, pavo y productos preparados en base al pollo y huevos comerciales, así como la preparación de alimentos balanceados para las aves.

### **2.3. Bases Filosóficas**

Cuando nos referimos a las bases filosóficas, implica referirnos a los principios sobre los cuales se va a asentar toda investigación, en el entendido que todo conocimiento tiene una fuente o inicio. Sabemos que la filosofía es la base para

el posterior desarrollo tanto de las ciencias fácticas como de las formales, ya que sobre la base de ella, realizamos los razonamientos que luego se plasman en los problemas de investigación, para su posterior propuesta de solución.

En esa línea de ideas las bases filosóficas sobre las que se desarrollará el presente estudio, están estrechamente relacionado con las variables gestión del talento humano y mejora de la productividad. A través del tiempo se han desarrollado diversas corrientes o teorías relacionadas a las variables mencionadas, teorías de la gestión, teorías sobre el desarrollo del talento humano, teorías sobre la productividad, cada vez han ido adecuándose a los tiempos modernos, planteando soluciones a la problemática que se va generando.

Todo esto debe estar estructurado sobre la base del desarrollo y comportamiento ético del recurso humano que va aplicar sus conocimientos en procura de brindarle mejoras en las condiciones de vida de la comunidad. Valores como la responsabilidad, la integridad, la transparencia, la honradez, van a garantizar que todo lo planificado y que se encuentra establecido a través de una estrategia con miras a prestar eficientemente el servicio, se cumpla a cabalidad.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **a) Proceso de selección del personal**

Es opinión generalizada de que esta fase, dentro del proceso de incorporación de colaboradores a la empresa, es una de las más importantes, por lo tanto debe gestionarse con la mayor seriedad y cuidado posible. Cada empresa establece sus propias políticas o reglas para seleccionar al personal, un aspecto primordial es establecer, si verdaderamente se requiere nuevo personal, y cual es el perfil del aspirante, de manera tal que cubra las necesidades de la empresa. Debe tenerse presente, que cada personal

incorporado a la organización supone un costo laboral compuesto, no solamente por la remuneración bruta del trabajador, sino además por todos los costos laborales que hay que adicionar, tales como aportes para su atención médica, vacaciones, compensación por tiempo de servicios, gratificaciones, entre otros. Esto sin contar los gastos operativos que implica tener al personal en la organización, materiales, equipos, ambiente adecuada, etc.

Por lo tanto, es necesario realizar una evaluación previa, de los costos y beneficios que incorporar nuevo personal representa para la empresa, establecer cual es el aporte que se espera tener del aspirante, es decir de que manera y en que magnitud la empresa va a verse beneficiada, es decir, va a significar una mayor producción de bienes o prestación de servicios, se va a mejorar procesos, mejor calidad de los productos o servicios, etc.

Resumido, la organización debe tener identificado el propósito principal para incorporar nuevo personal, si el análisis previo da como resultado que verdaderamente se necesita, un segundo paso es establecer el perfil del nuevo colaborador, es decir las competencias, capacidades y habilidades que debe tener y que se evaluarán en el proceso. Si bien es cierto, una de las modalidades clásicas que se siguen utilizando es la revisión de las hojas de vida y la evaluación de conocimientos en base a un examen, esta metodología ha mostrado tener carencias que después saltan a la luz, por cuanto no permite evaluar las denominadas habilidades blandas, es decir, la empatía, el trabajo en equipo, la solidaridad, el buen trato, la honestidad, etc.

#### **b) Capacitación permanente**

Los especialistas en gestión del recurso humano coinciden en manifestar que el propósito de la capacitación en la empresa, debe ser mejorar

el desempeño y rendimiento de los colaboradores, así como cubrir las brechas entre los conocimientos con los cuales se incorpora y lo que la misma dinámica empresarial demanda conocer. Es decir, se deben identificar las carencias de competencias que puede estar mostrando el personal, con la finalidad de establecer un programa de capacitación para lograr que los conozca, domine y aplique al desarrollo de sus actividades en la empresa.

Lo que se pretende con las actividades de capacitación, que debe estar en concordancia con la evaluación del rendimiento, es lograr que los colaboradores de la organización, tengan las competencias y conocimientos, de manera que les permita desempeñarse de manera eficiente, logrando satisfacer los requerimientos del cliente.

Es preciso enfatizar y llamar la atención, que siendo absolutamente necesario que las empresas adopten como parte de su cultura organizacional políticas permanentes para tener capacitados permanentemente al personal, estos no deben estar basados solamente en elevar el nivel de conocimientos técnicos, pretendiendo aumentar la productividad, sino que resulta imprescindible, trabajar actividades tendientes a potenciar las habilidades blandas, tales como el buen trato al cliente, la empatía, la solidaridad, el trabajo en equipo; estos aspectos son los que van a generar un mayor impacto en la comunidad.

**c) Política remunerativa**

En principio debemos señalar que la remuneración, también denominado sueldo o salario, representa el valor de intercambio producto del esfuerzo de la persona y su aporte a la organización. Acá se van a presentar términos de intercambio sumamente interesantes, que va a significar la base

de la política remunerativa, mientras que las personas o colaboradores ofrecen a las organizaciones su tiempo y esfuerzo, recibiendo a cambio montos dinerarios y otros beneficios que buscan equilibrar las responsabilidades recíprocas entre el empleador y el trabajador.

La política remunerativa va a estar compuesta por un conjunto de directivas, normas y criterios que las empresas van a adoptar para determinar la forma como se va a compensar el esfuerzo de los trabajadores. No solo nos referimos a montos dinerarios, sino que en ocasiones abarcan beneficios adicionales, tales como bonos, vales de alimentos, bonificación por movilidad, importes por cumplimiento de metas, etc.

El contar con una buena política remunerativa debe ser un objetivo de toda empresa que aspire a sostenerse y crecer en mercados tan competitivos como los actuales, esto le permitirá reclutar personal altamente competente, así como un factor sumamente clave, el retenerlos en la organización, de manera que se pueda utilizar su experiencia y conocimientos adquiridos a lo largo del tiempo. La idea es incentivar que el personal esté dispuesto a desarrollar una carrera o proyecto de vida en la empresa, tenerlo motivado permanentemente y propiciar su mejor y mayor aporte a la organización, un buen mecanismo es dotarlo de una remuneración por encima del promedio del mercado, pero comprometiéndolo a que su rendimiento sea el máximo, es decir lo más productivo posible.

**d) Optimización de recursos**

La optimización de recursos es un factor clave para lograr la productividad en la empresa, implica adoptar prácticas o procedimientos con la finalidad de aumentar los niveles de eficiencia. Existen metodologías que

se han venido desarrollando para lograr y mejorar la optimización de recursos, quizás lo más recomendado es propiciar la gestión por procesos, en donde cada actor tenga claramente identificada la misión que debe desarrollar de la mejor manera posible.

El proceso de optimización de recursos implica adoptar la filosofía de la mejora continua, es decir, en la medida que la dinámica empresarial está en permanente cambio, los procesos dentro de la organización deben realizarse de una manera planificada, realizarse utilizando solo los recursos necesarios, controlar y realizar un seguimiento al desarrollo de los procesos y en base a los resultados plantear los mecanismos para solucionar los problemas que se puedan presentar.

En mercados tan competitivos, producto de la globalización de la economía, no se puede trasladar sobre costos, producto de ineficiencias, al precio final de un producto o servicio, esto podría provocar desaparecer del mercado, entonces urge ir por la otra ruta, es decir, mejorar eficiencia interna de los procesos, utilizando de manera conveniente los recursos de la organización, pero al mismo tiempo, no descuidando la calidad, de lograr esto, nos pondrá en mejores condiciones de competir y sostenernos en el mercado con pretensiones de lograr el éxito.

**e) Calidad de la producción**

Debe entenderse que la calidad de la producción no se va a lograr solo haciendo correctamente una determinada actividad, sino que debe ser producto del logro de la calidad de todos los procesos productivos desarrollados por la empresa. Es un mito pensar que la calidad es una responsabilidad solo del departamento de control de calidad, en otras palabras, la calidad la desarrollan

todos los agentes participantes de la actividad empresarial, y no solo nos referimos a los que perteneces a la organización, sino también a los proveedores de bienes o servicios.

También es necesario desterrar la creencia de que la calidad representa un gasto para la empresa, en realidad es una inversión a largo plazo cuyo propósito es lograr la satisfacción del cliente y la generación del valor para la organización.

Algunas de las características que se puede exigir para que el producto o servicio sea considerado de calidad:

- a) El producto o servicio siempre debe ofrecer soluciones efectivas, evitando justificarse con excusas.
- b) Se deben ofrecer en forma oportuna, en el momento que es usuario o cliente lo necesita.
- c) El producto o servicio debe proporcionarse con amabilidad, con un trato agradable y respetuoso.
- d) La calidad de los productos o servicios debe ser una característica o un sello permanente, es decir proporcionados de manera consistente, esto implica no ser brindados con altibajos, es decir si variar los estándares.
- e) Debe lograrse una correspondencia mutua satisfactoria, es decir que el usuario que requiere el producto o servicio lo tenga en todo momento y de buena manera, y el prestador lo proporcione de acuerdo a las necesidades del usuario. Es decir lograr un nivel de satisfacción.

No debemos dejar de mencionar, que cuando hablamos de calidad, nos referimos a brindar un producto o servicio, con características que logren satisfacer las expectativas o necesidades del usuario o ciudadano. Lograr la

calidad del producto o servicio comercializado, requiere desarrollar un conjunto de procesos debidamente diseñados donde el recurso humano y la logística va a jugar un papel muy importante, sin dejar de lado la actitud o predisposición para brindarlo con criterios que generen un impacto positivo en el receptor del servicio.

**f) Mejora continua**

De acuerdo a la especialista Ortega (2024), “la mejora continua es un enfoque de gestión empresarial que se centra en el proceso de mejorar constantemente los productos, servicios y procesos de una organización” (párr. 4). Evidentemente, dependiendo de las actividades misionales y de los objetivos de la empresa, la mejora continua centrará su atención en la optimización de los resultados, a partir de identificar áreas o actividades críticas que le generen desperdicio de recursos, ineficiencias, sobre costos, todo esto con el propósito de mejorar la calidad de los productos o servicios.

Si bien es cierto, la mejora continua surgió como una metodología novedosa, siendo las empresas japonesas las que la adoptaron rápidamente y notaron sus beneficios en términos de resultados y de recurso para mejorar la calidad de los productos y servicios que comercializaban, la dinámica de un mundo globalizado, con una economía abierta a la competencia, está propiciando que no hay otro camino alternativo, sino el que las empresas tengan que adoptar como parte de su política, mejorar sus procesos para lograr ser competitivos y tener posibilidades de sostenerse en el mercado con posibilidades de lograr las metas y objetivos planteados.

## **2.5. Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis General:**

La gestión humana se relaciona significativamente con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

### **2.5.2 Hipótesis Específicas:**

El proceso de selección del personal se relaciona significativamente con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

La capacitación permanente se relaciona significativamente con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

La política remunerativa se relaciona significativamente con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

## 2.6. Operacionalización de las variables

### 2.6.1 Variable 1: Gestión humana

**Tabla 1:**

*Operacionalización de la variable gestión humana*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos	Instrumentos	Informantes
Proceso de selección del personal	Estrategia para seleccionar	1 al 5	Nunca (1)	<b>Bajo</b> 15 a 35	Cuestionario tipo escala Likert.	Funcionarios y trabajadores de las áreas administrativas y productivas de la empresa Grupo Santa Elena, 2023.
	Necesidades de la empresa					
	Evaluación del postulante					
Capacitación permanente	Proceso de inducción	6 al 10	Casi nunca (2)	<b>Regular</b> 36 a 55		
	Desarrollo de capacidades					
	Formación continua					
Política remunerativa	Estructura remunerativa	11 al 15	Casi siempre (4)	<b>Alta</b> 56 a 75		
	Remuneración por desempeño					
	Retención de los trabajadores					

## 2.6.2 Variable 2: Mejora de la productividad

**Tabla 2:**

*Operacionalización de la variable mejora de la productividad*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles	Rangos	Informantes
Optimización de recursos	Eficiencia de equipos de trabajo	1 al 5	Nunca (1)			
	Eficiencia en el uso de insumos					
	Utilización de capacidad instalada					
Calidad de la producción	Control de las operaciones	6 al 10	Casi nunca (2)	<b>Bajo</b> 15 a 35	Cuestionario o tipo escala Likert.	Funcionarios y trabajadores de las áreas administrativas y productivas de la empresa Grupo Santa Elena, 2023.
	Control de calidad		A veces (3)	<b>Regular</b> 36 a 55		
	Satisfacción al cliente		Casi siempre (4)	<b>Alta</b> 56 a 75		
Mejora continua	Planificar actividades de mejora	11 al 15	Siempre (5)			
	Ejecutar actividades de mejora					
	Monitoreo constante					

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño Metodológico**

En principio, debemos precisar lo que entendemos en investigación por diseño metodológico, “el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (Hernández-Sampieri y otros, 2014, p. 128).

El diseño metodológico es importante porque nos va a señalar la ruta apropiada para encaminar una investigación, de manera que se desarrolle de una manera lógica y con grandes posibilidades lograr el éxito planificado; en efecto, el diseño metodológico, adecuadamente seleccionado va a permitir trazar la ruta que permita dar respuestas sólidas a los problemas de investigación.

En concordancia con lo expresado en los párrafos anteriores, el autor Christensen citado por Bernal (2013) afirma que: “el diseño metodológico es un plan o estrategia concebida para dar respuesta al problema y alcanzar los objetivos de investigación” (p. 26). Esto significa que el éxito de la investigación está estrechamente relacionado con la pertinencia del diseño de investigación seleccionado. Si el investigador, no selecciona un diseño metodológico apropiado a los propósitos de la investigación, se generará un alto riesgo de no conseguir los objetivos planificados, porque no habremos definido bien el tipo, el nivel, el enfoque el método de investigación; lo cual provocará estar navegando sin tener un rumbo determinado.

Resumiendo, si el investigador selecciona un buen diseño metodológico, que resulte pertinente a los propósitos de la investigación, el producto final de la investigación, expresado en los resultados, generará nuevo conocimiento o mejorará el pre existente.

### **3.1.1 Tipo de Investigación**

En atención a los propósitos finales que se planifican lograr, a las investigaciones se les suele clasificar como básicas o aplicadas. En el presente caso, habiendo determinado que el objetivo principal es plantear un modelo de gestión del talento humano que procure mejorar la productividad de una empresa como el Grupo Santa Elena S.A, donde no se aspira a aplicarlo a una realidad concreta, sino que los resultados puedan ser evaluados y tomados como referencia por entidades con similares características.

En otras palabras, si bien es cierto no es propósito aplicar los resultados a la empresa objeto de estudio, si pretendemos que las conclusiones y recomendaciones, fruto del informe final de la investigación, puedan ser evaluadas y tomadas en consideración por empresas de similares características, con la finalidad de mejorar sus procesos de recursos humanos.

### **3.1.2 Enfoque**

Teniendo en consideración lo afirmado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

En ese sentido, con la finalidad de cumplir los objetivos de la investigación, se ha creído por conveniente emplear el enfoque cuantitativo. En línea con lo afirmado por los autores citados en el párrafo anterior, el enfoque cuantitativo medirá las variables, trabajándolas como expresión de cifras, lo cual requiere su categorización previa; esto con la finalidad de que

puedan ser analizadas y procesadas utilizando la estadística, tanto de nivel descriptivo como de nivel inferencial.

En la presente investigación, las variables no se tiene planificado manipularlas, es decir se las utilizará conforme se las obtengan de la unidad de análisis respectiva, en ese sentido podemos clasificar el presente trabajo como no experimental.

El presente estudio de investigación se puede clasificar como de tipo transversal, ya que solo analizará información correspondiente al periodo 2023 que será medida en solo una oportunidad.

### **3.1.3 Nivel de Investigación**

De acuerdo a los objetivos planteados, el presente estudio lo podemos categorizar como de nivel descriptivo y correlacional. Si queremos tener un conocimiento básico de lo que esto significa, “en tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos” (Bernal, 2013, p. 113).

Analizando el concepto, el nivel descriptivo se centra en la caracterización de las variables y dimensiones de la investigación, el objetivo es conocer al detalle, lo que significa y la importancia que tiene para los propósitos de la investigación. Para cumplir esta finalidad, se utilizará técnicas como la encuesta y el análisis documental. De ahí la importancia de seleccionar adecuadamente la muestra y la información a analizar.

Con relación a la investigación correlacional, esto conllevará a determinar el nivel de relación entre las variables, en este caso la gestión humana y la mejora de la productividad en la empresa Grupo Santa Elena S.A.

#### **3.1.4 Método de Investigación**

En concordancia con lo expresado por el investigador Bernal (2013), los métodos de investigación comprenden un conjunto de estrategias, procesos o técnicas, que se deben utilizar de manera intensiva, con la finalidad de recopilar datos, información o evidencias, necesarias para el proceso de análisis; esto será un insumo que permitirá tener un mayor acercamiento con la realidad materia de estudio.

De acuerdo al diseño metodológico analizado párrafos arriba, la elección del método más pertinente, hará factible lograr los objetivos planificados. En ese sentido, pensamos utilizar el método hipotético – deductivo.

### **3.2. Población y muestra:**

#### **3.2.1 Población:**

Es preciso señalar lo que se entiende por población en el campo de la investigación, “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (Arias, 2016, p. 81). El presente proyecto de investigación estima trabajar con una población estratificada de aproximadamente 2,214 personas conocedoras del tema materia de investigación, y que estamos convencidos que nos proporcionarán información relevante.

### 3.2.2 Muestra

La unidad de muestreo la constituyen 327 colaboradores, que han sido calculados aplicando la fórmula de muestreo para población finita o conocida, de acuerdo al siguiente esquema:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Sus valores correspondientes son:

N = Tamaño de la población	:2,214 colaboradores
Z <sup>2</sup> = Nivel de confianza 95%	: 1.962
p = Probabilidad de que el evento ocurra	: 0.5
q = Probabilidad de que el evento no ocurra	: 0.5
e <sup>2</sup> = Error seleccionado	: 0.05 <sup>2</sup>

**Aplicando la fórmula:**

$$n = \frac{1.96^2 \times 2,214 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (2,214 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 327$$

Con el propósito de verificar la consistencia estadística de la muestra determinada, se procedió a evaluarla de la siguiente manera:

$$\frac{n}{N} \times 100$$

$$\frac{327}{2,214} \times 100 = 15\%$$

En la medida que el resultado obtenido supera al 10% , se procede a realizar el ajuste del tamaño de la muestra, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n = \frac{327}{1 + \frac{327}{2,214}} = 131.54$$

$$n = 285$$

Con la finalidad de tener una muestra representativa, se estratificará la población en virtud al tipo de colaborador o área en la que se desenvuelve.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnicas**

Debemos tener presente que, “se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos e información” (Arias, 2016, p. 67). De acuerdo al diseño metodológico, y en razón a los objetivos de la investigación, se tiene previsto utilizar dos técnicas para recolectar la información, la encuesta y el análisis documental.

##### **a) La encuesta**

Muchos investigadores definen a la encuesta utilizando diferente terminología, pero teniendo un punto común, recogemos lo siguiente: “se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular, en un momento único” (Arias , 2016, p. 72). Para el desarrollo de investigaciones de carácter descriptivas, la encuesta es la técnica más utilizada, ya que permitirá, siempre y cuando esté bien estructurada, obtener información relevante sobre las variables y dimensiones. Otro aspecto relevante es la necesidad de seleccionar de manera correcta las personas a quienes se encuestará, el proceso de valoración de las respuestas obtenidas. Para este fin utilizaremos el cuestionario.

## **b) El análisis documental**

La recopilación de información no solo implica la utilización de la encuesta, que siempre tiene el riesgo de revelarnos datos sesgados o inexactos, también se requiere revisar documentos de la entidad tomada como unidad de análisis, lo cual nos pondrá en contacto directo con la información respectiva, eliminando la distorsión de datos.

### **3.3.2 Instrumentos**

#### **a) Cuestionario**

Uno de los instrumentos más utilizados en las investigaciones cuantitativas, se le conceptualiza como, “el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (Bernal, 2013, p. 250). El uso de una técnica como la encuesta, necesariamente, requiere utilizar un instrumento para su aplicación, ese rol lo va a cumplir, el cuestionario.

En cuanto a su operativización, se tiene planificado estructurar dos cuestionarios, relacionados con las variables y dimensiones de la investigación, con preguntas de selección múltiple y adecuadas a la escala de satisfacción de Likert.

La utilización de la escala de Likert, permitirá que las respuestas numéricas, se puedan categorizar, a efectos de poderlas describir y procesar para los fines de la investigación.

#### **b) Fichas de registro documental**

Este instrumento resulta siendo de mucha utilidad en el proceso de sistematizar la información que se va recopilando. Su importancia

radica en que “permite recolectar datos e información de las fuentes que se están consultando, las fichas se elaboran y diseñan teniendo en cuenta la información que se desea obtener para el estudio; es decir, no existe un modelo estable” (Arias y otros, 2022, p. 84).

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Dentro del diseño de la investigación se tiene planificado utilizar técnicas de recopilación de datos como la encuesta y el análisis documental, instrumentalizándolos a través de la aplicación del cuestionario y la ficha de registro documental. Recopilada la información, utilizando alguna de las técnicas mencionadas, utilizaremos la hoja de cálculo MS Excel en su versión del 2019, esto nos permitirá organizar y tabular los datos para su posterior análisis e interpretación. Para el proceso de contrastación de hipótesis y la elaboración de tablas de frecuencia y gráficos demostrativos, utilizaremos el software estadístico SPSS en su versión 27.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis de los Resultados

#### 4.1.1. Descripción de la variable gestión humana

De acuerdo a las respuestas reflejadas en los instrumentos de recolección de datos, se puede apreciar en la tabla 3 y en la figura 1, que la gestión del recurso humano en la Empresa Grupo Santa Elena S.A., es de un nivel medio, así lo afirma el 76.8% de los encuestados (219 personas), mientras que el 16.1% (46 personas) mencionó que el nivel es bajo, solo el 7% (20 personas) respondieron que el nivel es alto. Los resultados revelan que hay muchas tareas por mejorar, toda vez que la aspiración de la empresa es que el principal activo de la empresa, el recurso humano, realice de manera eficiente su labor.

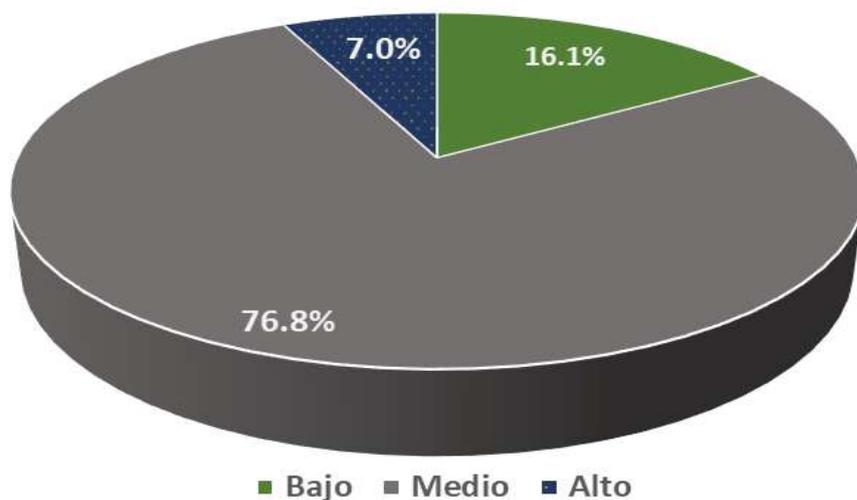
**Tabla 3:**

*Gestión humana*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	46	16,1	16,1
	Medio	219	76,8	93,0
	Alto	20	7,0	100,0
	Total	285	100,0	

**Figura 1:**

*Gestión humana*



**a. Dimensión: Proceso de selección del personal**

De acuerdo a las respuestas obtenidas a través de los cuestionarios aplicados, se puede apreciar en la tabla 4 y en la figura 2, que el proceso de selección del personal en la empresa es de un nivel medio, así lo afirmó el 82.1% (234 personas), mientras que el 14% (40 personas) mencionaron que el nivel es bajo, solo el 3.9% (11 personas) respondieron que el nivel es alto. Estos resultados son muy preocupantes, ya que un proceso tan importante, como el de selección del personal, muestra debilidades, es decir no se está realizando de manera profesional, con lo cual se genera el riesgo de que el personal que se está incorporando a la empresa, no sea el más competente y termine siendo escasa su contribución a la mejora de la productividad.

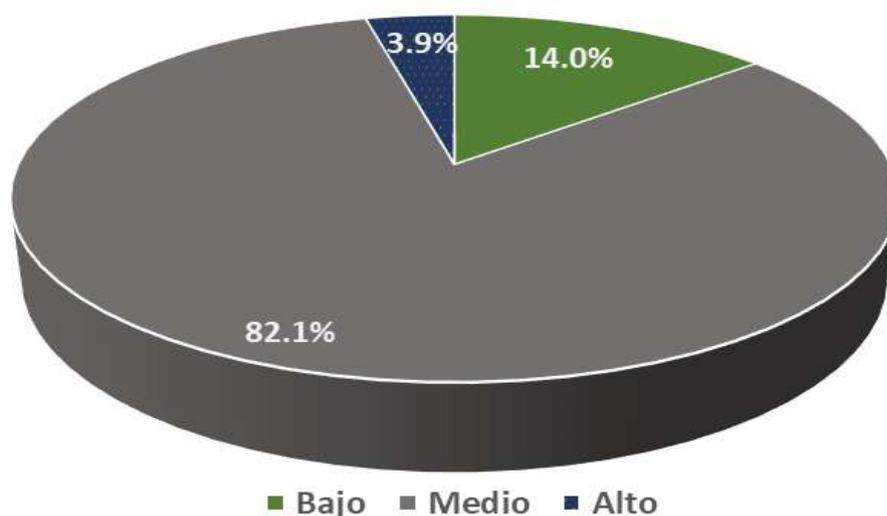
**Tabla 4:**

*Proceso de selección del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	40	14,0	14,0
	Medio	234	82,1	96,1
	Alto	11	3,9	100,0
	Total	285	100,0	

**Figura 2:**

*Proceso de selección del personal*



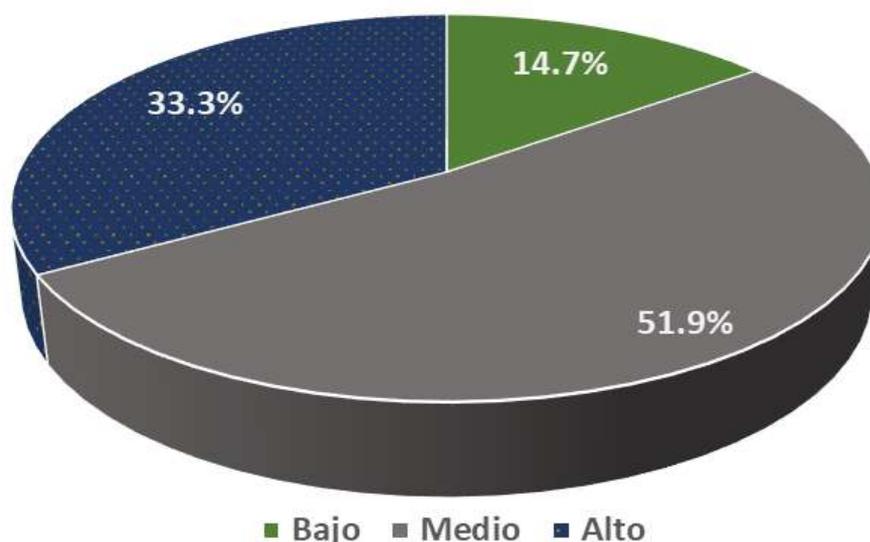
**b. Dimensión: Capacitación permanente**

De acuerdo a las respuestas recogidas de los entrevistados y evidenciadas en los cuestionarios, se puede apreciar en la tabla 5 y en la figura 3, que el proceso de capacitación permanente del personal, es de un nivel medio, así lo afirma el 51.9% (148 personas), mientras que el 33.3% (95 personas) mencionaron que el nivel es alto, solo el 14.7% (42 personas) respondieron que el nivel es bajo. Estas cifras nos indican que los procesos de capacitación también faltan optimizar, pero muestran mejores cifras que las mostradas en el cuadro anterior, en términos generales alrededor del 85% menciona que el nivel es de medio y alto.

**Tabla 5:**  
*Capacitación permanente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	42	14,7	14,7
	Medio	148	51,9	66,6
	Alto	95	33,3	100,0
	Total	285	100,0	

**Figura 3:**  
*Capacitación permanente*



**c. Dimensión: Política remunerativa**

De acuerdo a las respuestas obtenidas a través de los cuestionarios, reflejadas en la tabla 6 y en la figura 4, la política remunerativa que se viene aplicando en la empresa, es de un nivel medio, así lo afirma el 50.2% (143 personas), mientras que el 39.3% (112 personas) mencionaron que el nivel es alto, solo el 10.5% (30 personas) respondieron que el nivel es bajo. Los resultados que en materia remunerativa casi el 90% de los encuestados califican de medio – alto la manera como se gestiona la política remunerativa, lo cual es un indicador factible de ir mejorando, de acuerdo a las posibilidades de la empresa.

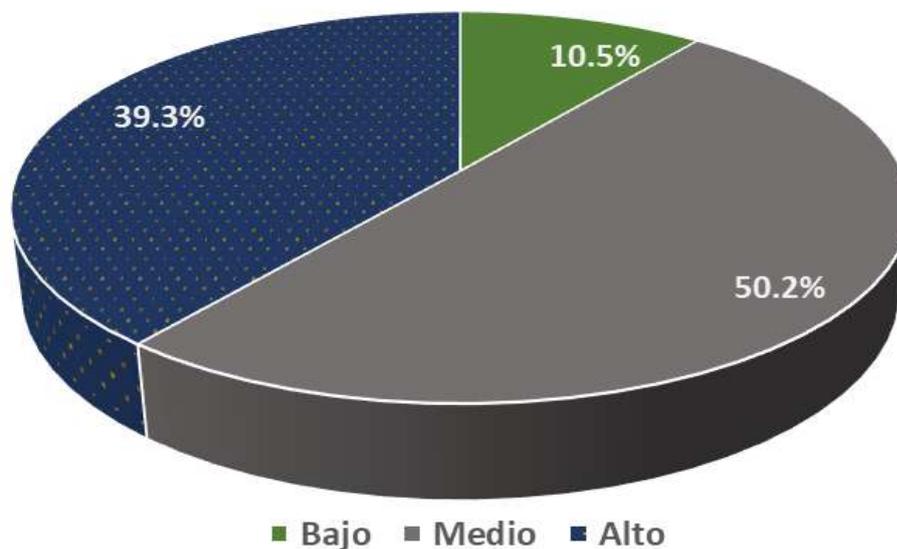
**Tabla 6:**

*Política remunerativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	10,5	10.5
	Medio	143	50,2	60,7
	Alto	112	39,3	100,0
	Total	285	100,0	

**Figura 4:**

*Política remunerativa*



#### 4.1.2. Mejora de la productividad

De acuerdo a las respuestas obtenidas a través de las encuestas realizadas, se puede apreciar en la tabla 7 y en la figura 5, que el 72.6% (207 personas) manifestaron que en materia de mejora de la productividad el nivel es medio, el 27% (77 personas) afirmaron que el nivel es alto, solo el 0.4% (1 persona) calificó de bajo el nivel. Estas cifras revelan la necesidad de implementar mejoras en el personal, capacitándolos y ubicándolos en el puesto laboral donde mejor puedan demostrar sus habilidades, esto va a permitir mejorar los niveles de productividad, posicionando mejor a la empresa, haciéndola más competitiva y sostenible en un mercado tan cambiante.

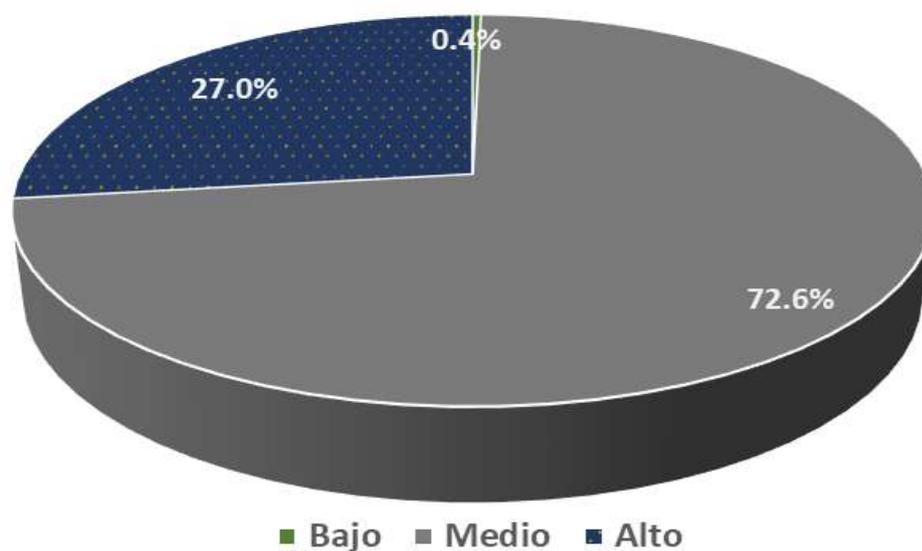
**Tabla 7:**

*Mejora de la productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	0,4	0,4
	Medio	207	72,6	73,0
	Alto	77	27,0	100,00
	Total	285	100,00	

**Figura 5:**

*Mejora de la productividad*



### a. Dimensión: Optimización de recursos

De acuerdo a las respuestas obtenidas a través de los cuestionarios, se evidencia en la tabla 8 y en la figura 6, que el 88.8% (253 personas) manifestaron que el nivel de optimización de los recursos, como consecuencia de la gestión del personal, es de un nivel medio, el 7% (20 personas) calificaron de alto el nivel y solo el 4.2% (12 personas) indicaron que el nivel es bajo. Las empresas, como estrategia para sostenerse en el mercado, buscan ser competitivas y uno de los mecanismos para lograrlo es optimizando los recursos, es decir buscando eficiencias adoptando la cultura de la mejora continua en cada uno de los procesos que se apliquen en el negocio.

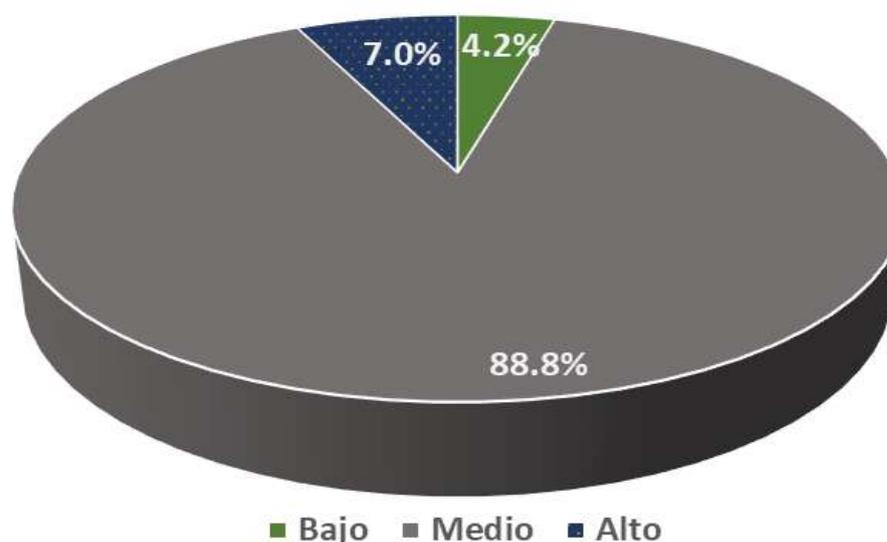
**Tabla 8:**

*Optimización de recursos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	4,2	4,2
	Medio	253	88,8	93,0
	Alto	20	7,0	100,0
	Total	285	100,0	

**Figura 6:**

*Optimización de recursos*



## b. Dimensión: Calidad de la producción

El procesamiento de los cuestionarios refleja resultados que se pueden apreciar en la tabla 9 y en la figura 7, el 73.7% (210 personas) califican de alto el nivel de la calidad de los productos que comercializa la empresa, el 21.1% (60 personas) manifestaron que el nivel es medio y solo el 5.3% (15 personas) indicaron que el nivel es bajo. Estos resultados nos muestran una fortaleza que va a tener un impacto significativo en la demanda de los productos comercializados, la calidad de los productos. Esto proporciona perspectivas favorables, para que, mejorando procesos como los de selección de personal y la capacitación adecuada y permanente, se puedan mejorar estos indicadores

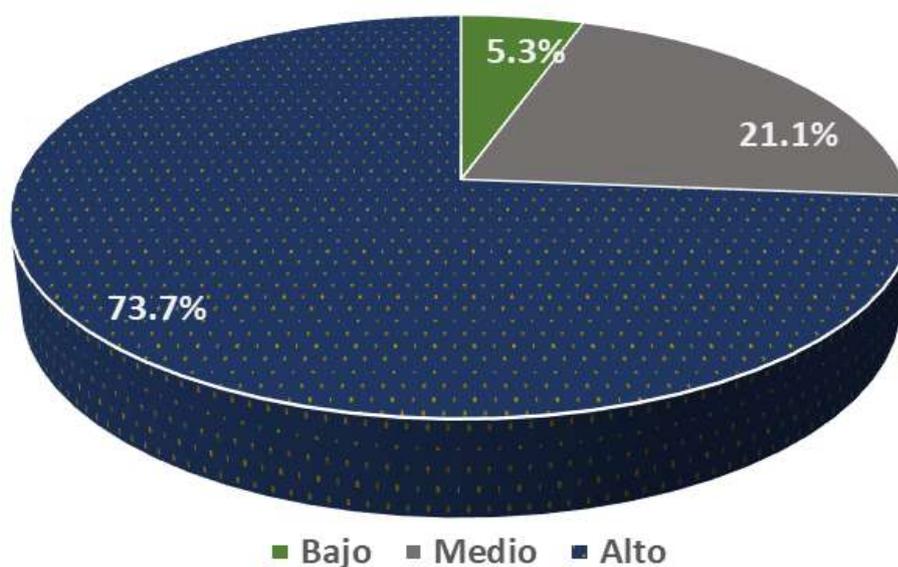
**Tabla 9:**

*Calidad de la producción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	5,3	5,3
	Medio	60	21,1	26,4
	Alto	210	73,7	100,0
	Total	285	100,00	

**Figura 7:**

*Calidad de la producción*



**c. Dimensión: Mejora continua**

De acuerdo a las respuestas mostradas en los cuestionarios, se puede apreciar en la tabla 9 y en la figura 7, que el proceso de mejora continua en la empresa, es de un nivel alto, así lo afirma el 70.9% (202 personas), mientras que el 24.6% (70 personas) mencionó que el nivel es medio, solo el 4.6% (13 personas) respondieron que el nivel es bajo. Estos resultados revelan que la empresa está inmersa en la filosofía de la mejora continua, es decir supervisando procesos críticos, detectando fallas o carencias e impulsando mecanismos tendientes a superar las deficiencias.

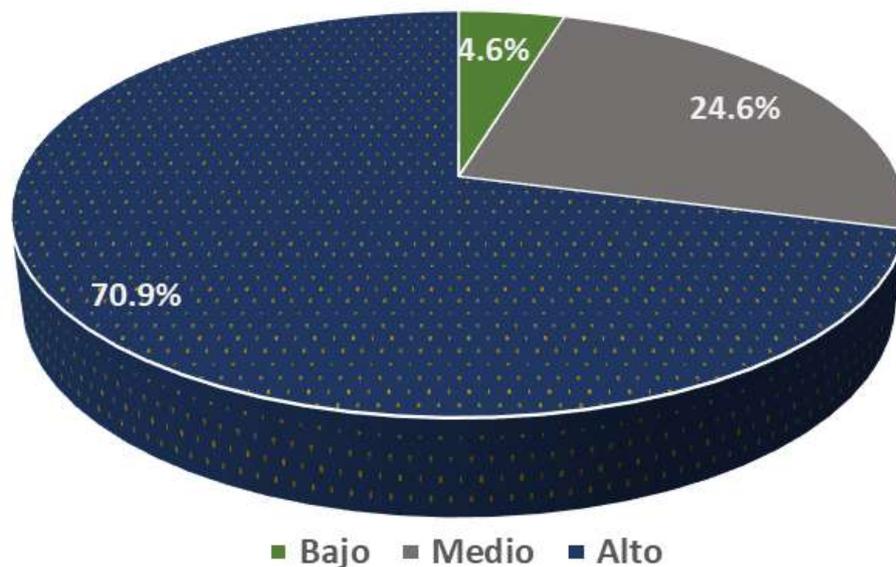
**Tabla 10:**

*Mejora continua*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	4,6	4,6
	Medio	70	24,6	29,1
	Alto	202	70,9	100,0
Total		285	100,00	

**Figura 8:**

*Mejora continua*



## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

#### Formulación de hipótesis

**Ho:** No Existe relación significativa entre la gestión humana y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión humana y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

#### Estadística de prueba

**Tabla 11:**

*Correlación entre la gestión humana y la mejora de la productividad*

		Gestión humana	Mejora de la productividad
Rho de Spearman	Gestión humana	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	285
	Mejora de la productividad	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	285

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

Teniendo a la vista los resultados obtenidos en la tabla 11, se encontró una relación lineal positiva moderadamente significativa, y directamente proporcional entre la variable gestión humana y la variable mejora de la productividad en la empresa Grupo Santa Elena S.A. ( $r_s = 0.768$ ,  $p = 0.000$ ). Toda vez que el  $p_v$  de 0,00 es menor a 0,05.

El resultado obtenido a través de la prueba estadística nos permite rechazar la hipótesis nula, con la consiguiente aceptación de la hipótesis alterna, es decir que se ha corroborado que existe una relación significativa entre las variables de investigación, gestión humana y mejora de la productividad.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

##### Formulación de hipótesis

**Ho:** No Existe relación significativa entre el proceso de selección del personal y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

**Ha:** Existe relación significativa entre el proceso de selección del personal y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

##### Estadística de prueba

Tabla 12:

*Correlación entre el proceso de selección del personal y la mejora de la productividad*

			Proceso de selección del personal	Mejora de la productividad
Rho de Spearman	Proceso de selección del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
Mejora de la productividad	Mejora de la productividad	Coefficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

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

Teniendo a la vista los resultados obtenidos en la tabla 12, se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la dimensión proceso de selección del personal y la variable mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023. ( $r_s = 0.702$ ,  $p = 0.000$ ). Toda vez que el  $p_v$  de 0,00 es menor a 0,05.

El resultado obtenido a través de la prueba estadística nos permite rechazar la hipótesis nula, con la consiguiente aceptación de la hipótesis alterna, es decir que se ha comprobado que existe una relación moderadamente significativa entre el proceso de selección del personal y la mejora de la productividad.

### 4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

#### Formulación de hipótesis

**Ho:** No Existe relación significativa entre la capacitación permanente y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

**Ha:** Existe relación significativa entre la capacitación permanente y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

#### Estadística de prueba

Tabla 13:

*Correlación entre la capacitación permanente y la mejora de la productividad.*

			Capacitación permanente	Mejora de la productividad
Rho de Spearman	Capacitación permanente	Coefficiente de correlación	1,000	,712*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	Mejora de la productividad	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	50

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

Teniendo a la vista los resultados obtenidos en la tabla 13, se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la dimensión capacitación permanente y la variable mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023. ( $r_s = 0.712$ ,  $p = 0.000$ ). Toda vez que el  $p_v$  de 0.00 es menor a 0,05.

El resultado obtenido a través de la prueba estadística nos permite rechazar la hipótesis nula, con la consiguiente aceptación de la hipótesis alterna, es decir que se ha corroborado que existe una relación significativa entre la capacitación permanente y la mejora de la productividad.

#### 4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

##### Formulación de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre la política remunerativa y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la política remunerativa y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.

##### Estadística de prueba

Tabla 14:

*Correlación entre la política remunerativa y la mejora de la productividad*

			Política remunerativa	Mejora de la productividad
Rho de Spearman	Política remunerativa	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	Mejora de la productividad	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

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

Teniendo a la vista los resultados obtenidos en la tabla 14, se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la dimensión política remunerativa y la variable mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023 ( $r_s = 0.770$ ,  $p = 0.000$ ). Toda vez que el  $p_v$  de 0,00 es menor a 0,05.

El resultado obtenido a través de la prueba estadística nos permite rechazar la hipótesis nula, con la consiguiente aceptación de la hipótesis alterna, es decir que se ha corroborado que existe una relación significativa entre la política remunerativa y la mejora de la productividad.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión de resultados

#### **Primera discusión:**

La investigación nos ha demostrado a través de los resultados obtenidos, así como consecuencia de la contratación de las hipótesis, que la gestión humana, a quien se le denomina y con justa razón, el principal activo de una organización, resulta siendo el factor principal, quien a través de su buen desempeño, terminará impactando de manera positiva en los niveles de productividad de la empresa. Debemos entender a la productividad, como la capacidad de aprovechar al máximo las capacidades del personal, de manera que realice las tareas encomendadas en el menor tiempo posible, utilizando adecuadamente los recursos, logrando resultados bajo estándares de calidad establecidos por la empresa.

En ese sentido, coincidiendo con los resultados de nuestro estudio, los autores Simancas, Silvera, Garcés, y Hernández (2018), publicaron un artículo en la Revista Venezolana de Gerencia, donde concluyeron que el administrar bien el capital humano resulta clave para el logro del desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas venezolanas.

En esa misma perspectiva, los autores Díaz y Quintana (2021), publicaron un artículo científico en la Revista Gestión Joven, llegando a la conclusión principal que el talento humano y de acuerdo al tratamiento que se le brinde en la organización, va a ser un elemento determinante para incrementar o mermar los niveles de productividad en la organización.

Independiente del enfoque o tratamiento que se le brinde a la gestión humana, muchos autores, a través de estudios tanto nacionales como internacionales,

concluyen y recomiendan prestarle la máxima atención a cada uno de los procesos relacionados o que incidan en el desempeño del capital humano.

### **Segunda discusión**

Los resultados de la investigación también han revelado que uno de los procesos claves para la eficiente gestión humana, comienza por seleccionar adecuadamente al personal que se necesita incorporar a la organización, para cubrir departamentos, áreas o funciones que creen valor para la organización, es decir la tarea fundamental, es determinar que capacidades y habilidades se requieren del personal, de manera que puedan realizar su labor con buenos indicadores de eficiencia y eficacia.

Los autores Hinojo, Aznar y Romero (2021) publicaron en la Revista Innovar como parte de sus conclusiones, la necesidad de establecer claramente un listado de competencias transversales que tienen que estar relacionadas con la mejora de la productividad de la empresa, y que esto a su vez provoque mejoras en los niveles de eficacia en las labores rutinarias. Eso pasa también, por recomendar que, quienes dirigen la organización, tengan competencias para liderar, en base a su ejemplo el desarrollo de las actividades.

En ese sentido, los modelos de liderazgo también han ido evolucionando a través del tiempo, si antiguamente el empresario líder tenía características para imponer su autoridad a rajatabla, hoy se requiere persuadir en base al ejemplo, a generar trabajo compartido, lograr que el personal se identifique con las metas y objetivos de la organización. Esto parte también del establecimiento de una cultura organizacional que correctamente diseñada y aplicada, sea valorada por los integrantes de la organización y asuman el compromiso de ejecutarla en cada una de las actividades que desarrollen al interior de la organización.

### **Tercera discusión**

La investigación también ha podido extraer como conclusiones que, si bien es cierto, los directivos tienen la responsabilidad y la tarea de generar el compromiso de los trabajadores para aportar en bien del sostenimiento y desarrollo de la empresa, también es cierto que esto no es una tarea que se pueda realizar de manera inmediata, sino que urge realizarlo a través de acciones de carácter permanente, principalmente a través de programas y talleres de capacitación, donde no solo se aborden temas relacionados a aspectos técnicos de la labor a desarrollar, sino que sirvan también, para sensibilizar y lograr que el personal se comprometa con su organización.

Los especialistas en gestión humana recomiendan que, con posterioridad al proceso de selección del personal, bajo los criterios o competencias definidas por la organización, el siguiente paso es realizar labores de inducción, donde se imparta la filosofía y buenas prácticas en el accionar de los integrantes de la empresa, luego se debe aplicar políticas de capacitación permanente del personal, tanto de carácter general, como focalizadas en capacidades específicas en función al cargo o labor desarrollada, sin descuidar el desarrollo y potenciación de las denominadas habilidades blandas.

En esa misma línea de ideas, los autores Ochoa y Román (2023), publicaron en su tesis para obtener el título de licenciados en Administración, como parte de sus principales conclusiones, que la gestión del talento humano requiere de trabajar sincronizadamente todas las fases del procesos, pero donde lo primordial es establecer una adecuada planeación de los objetivos y metas a lograr, de la correcta organización del personal, de una correcta dirección del personal directivo y un permanente monitoreo y evaluación para verificar si se vienen cumpliendo los objetivos establecidos.

#### **Cuarta discusión:**

La investigación también nos revela resultados que recogen las expectativas de los trabajadores, así como la posición de los directivos a cargos de gestionar las distintas áreas de la empresa. Debemos tener presente que el trabajador realice sus actividades, de acuerdo al grado de responsabilidad y funciones asignadas, y espera una remuneración acorde con su esfuerzo y buscando que le permita sustentarse no solo a nivel individual, sino también a nivel familiar. Si bien es cierto hemos estado comentando la necesidad de trabajar en equipo, de contribuir para el logro de las metas y objetivos empresariales, de comprometer a los trabajadores en procura de que brinden sus mayores esfuerzos y conocimientos; la realidad plantea diseñar y aplicar una equitativa política remunerativa, donde se compense en función a los méritos del colaborador y el grado de responsabilidad en el puesto o cargo designado.

La política más perniciosa que en ocasiones las empresas aplican en sus organizaciones, es aquellas consistente en establecer remuneraciones planas, es decir sin diferenciar cargos y responsabilidades, porque al final se está fomentando el conformismo, castigando a aquellos trabajadores que se esfuerzan por capacitarse y actualizarse de manera permanente. En ese sentido, urge en forma paralela, implementar que evalúen el desempeño de los trabajadores, de manera que se tengan presente a la hora de establecer mejoras remunerativas, bonos o asignaciones, a aquellos servidores que verdaderamente lo merecen.

En una investigación realizada por Camacho y otros (2023), en la cual como principal conclusión establece que hay evidencia empírica que prueba que en empresas donde se gestiona adecuadamente el talento humano, no solo se favorece el clima laboral, el trabajo en equipo, el compromiso institucional; sino que es más factible involucrar al personal en procesos de mejora continua, lo que a su vez va a

propiciar mejores indicadores de productividad, lo que a su vez incide directamente en el logro de índices de rentabilidad que hagan factible que la empresa se sostenga en el tiempo y logre niveles de competitividad, que le permita asumir los retos de un mercado tan dinámico y agresivo en materia comercial.

En resumen, a pesar de que los resultados de la investigación en términos globales nos muestran que la gestión del talento humano es de un nivel medio o regular, apreciándose fortalezas que es necesario aprovechar y potenciar, también se han identificado debilidades que es necesario contrarrestar, a través de la adopción de una filosofía de la mejora continua. La importancia de la gestión humana reclama una atención preferente por parte de los directivos a cargo de la empresa, esto pasa por un monitoreo y supervisión constante, que permita tener control de la situación presentada e inmediatamente aplicar las medidas correctivas.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

#### **Primera Conclusión**

Aplicando la prueba estadística denominada Rho de Spearman, con la finalidad de probar la hipótesis general, ha quedado demostrado que en empresa Grupo Santa Elena S.A., la variable gestión humana y la variable mejora de la productividad, tienen un nivel de relación moderado y significativo ( $r_s = 0.768$ ,  $p = 0.000$ ), esto nos permite manifestar que si la aspiración de la organización es mejorar los niveles de productividad, con la consiguiente mejora del indicador de rentabilidad, uno de los factores a considerar debería ser la mejora de las capacidades del talento humano de la empresa, es decir a través de una adecuada selección del personal y la capacitación permanente.

#### **Segunda Conclusión**

Aplicando la prueba estadística denominada Rho de Spearman con la finalidad de probar la hipótesis específica 1, ha quedado evidenciado que en la empresa Grupo Santa Elena S.A., la dimensión proceso de selección del personal y la variable mejora de la productividad, tienen un nivel de relación moderado y significativo ( $r_s = 0.702$ ,  $p = 0.000$ ), esto nos permite colegir la enorme importancia que tiene el proceso de selección de personal, es decir, se debe verificar que el postulante a quien se le seleccione, se le evalúe de una forma profesional y técnica, si cuenta con las capacidades y habilidades que se requieren para el cargo, poniendo por delante las reales necesidades de la empresa, en el sentido de que quien se incorpora a la organización tiene que brindar su máximo esfuerzo en procura de lograr las metas y objetivos institucionales.

### **Tercera Conclusión**

Aplicando la prueba estadística denominada Rho de Spearman, con la finalidad de probar la hipótesis estadística 2, ha quedado evidenciado que en la empresa Grupo Santa Elena S.A, la dimensión capacitación permanente y la variable mejora de la productividad, tienen un nivel de relación moderado y significativo ( $r_s = 0.712$ ,  $p = 0.000$ ), esta dimensión resulta un factor clave en el proceso de mejorar los procesos operativos de la empresa, ya que va a depender mucho, del grado de compromiso, tanto del trabajador, para estar en permanente capacitación y actualización de nuevos conocimientos; como también del empleador, que debe diseñar y aplicar una política que promueva la capacitación de los empleados; y sobre todo, premie el esfuerzo, a través de la promoción y ascenso a mejores puesto al personal que se esfuerza por mejorar su desempeño. .

### **Cuarta Conclusión**

Aplicando la prueba estadística denominada Rho de Spearman, con la finalidad de probar la hipótesis estadística 3, ha quedado evidenciado que en la empresa Grupo Santa Elena S.A., la dimensión política remunerativa y la variable mejora de la productividad, tienen un nivel de relación moderado y significativo ( $r_s = 0.770$ ,  $p = 0.000$ ), esto nos permite colegir que la empresa debe procurar ser lo más equitativa posible en materia de remuneraciones, diferenciando los salarios a la importancia del cargo y al nivel de responsabilidad de quienes realizan las labores; esto tiene que estar alineados con una adecuada asignación del puesto, es decir designando a quien cuenta con las competencias para desempeñarse eficientemente.

## **6.2. Recomendaciones**

### **Primera Recomendación:**

Se recomienda que la empresa Grupo Santa Elena S.A, con la finalidad de mejorar la productividad en el conjunto de sus operaciones, realice un diagnóstico de la manera como viene aplicando la gestión del talento humano, esto le va a permitir identificar deficiencias y carencias en los procesos, debe implementar acciones para de inmediato mejorarlos; al estar relacionada con la productividad empresarial, se está se verá beneficiada y por lo tanto los indicadores de rentabilidad también.

### **Segunda recomendación:**

Se recomienda que la empresa Grupo Santa Elena S.A., con la finalidad de mejorar sus niveles de productividad, utilice como estrategia un proceso clave como es la adecuada selección del personal que se va a incorporar a la organización; esto supone en principio definir la real necesidad del recurso humano y que calificaciones y habilidades se requiere tener. La evaluación del personal implica poner énfasis en las habilidades blandas, es decir el trabajo en equipo, la colaboración la solidaridad, el deseo de mejorar en su desempeño.

### **Tercera recomendación:**

Se recomienda que la empresa Grupo Santa Elena S.A, con la finalidad de mejorar sus niveles de productividad, habiendo seleccionado de manera adecuada al personal que va a trabajar en la empresa, diseñe e implemente como parte de la cultura organizacional, la política de capacitarlos en forma permanente, de acuerdo a los requerimientos de las áreas o departamentos, de manera que esto promueva la actualización y mejora del desempeño del personal, inclusive promoviendo la meritocracia, es decir promoviendo o mejorando salarios de las personas que sean más productivos.

**Cuarta recomendación:**

Se recomienda que la empresa Grupo Santa Elena S.A., con la finalidad de mejorar sus niveles de productividad, diseñe e implemente una política remunerativa que premie el desempeño y la responsabilidad de los trabajadores, que considere compensaciones remunerativas en relación con la responsabilidad e importancia de la función que desempeñe; de manera que se promueva que el conjunto de trabajadores se esfuercen por mejorar su desempeño, conociendo que la empresa lo compensará mejorando las remuneraciones.

## CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación*. Editoria Epísteme.

Arias, L., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.  
[https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf)

Balabarca, K. (2023). Gestión del talento humano y productividad laboral en la empresa P&G Solución y Desarrollo S.A.C., Paita, 2022. [Tesis para título profesional de Licenciada en Administración]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Bernal, C. (2013). *Metodología de la Investigación*. Pearson.

Camacho, G., Duran, R., & Luyo, A. (2023). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN GLM&LOSEACER S.A.C. LOS OLIVOS- LIMA, 2021. [Tesis de Licenciatura en Administración]. Universidad Nacional del Callao, Callao.

Díaz, G., & Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *revista Gestión Joven*, 22(1), 29-48. Ecuador.

Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago de Chile: RIL Editores.

Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Edición ed.). México: Mc Graw Hil.

Hinojo, F., Aznar, I., & Romero, J. M. (2021). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales.

*Innovar*, 30(76), 51-62. España. <https://doi.org/>

<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85194>

Menguzzato, M., & Renau, J. (1995). *La dirección estratégica de la empresa*. Ariel S.A.

Ochoa, N., & Roman, Y. (2023). Gestión del Talento Humano y Productividad de los Trabajadores de la Empresa Sebastián E.I.R.L. Huancayo, 2019. [*Tesis de Licenciatura en Administración*]. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

Ortega, C. (15 de marzo de 2024). Proceso de mejora continua: Qué es, fases y ejemplos. *Blog Question Pro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/proceso-de-mejora-continua/>

Simancas, R., Silvera, A., Garcés, L., & Hernández, H. (Abril de 2018).

Administración del capital humano: factor de productividad empresarial en pequeñas y medianas empresas de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*(82), 377-391. Venezuela.

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de Consistencia

### Título: “Gestión humana y mejora de la productividad en Empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> ¿En qué medida la gestión humana se relaciona con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación de la gestión humana con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> La gestión humana se relaciona significativamente con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.</p>	<p><b>X. VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Gestión humana</p> <p><b>DIMENSIONES:</b> X.1. Proceso de selección del personal X.2. Capacitación permanente X.3. Política remunerativa</p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia para seleccionar</li> <li>• Necesidades de la empresa</li> <li>• Evaluación del postulante</li> <li>• Proceso de inducción</li> <li>• Desarrollo de capacidades</li> <li>• Formación continua</li> <li>• Estructura remunerativa</li> <li>• Remuneración por desempeño</li> <li>• Retención de los trabajadores</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo – correlacional</p> <p><b>ENFOQUE:</b> Estudio cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p>Responde a la siguiente fórmula:</p> <p style="text-align: center;"><math>M = O_x \rightarrow O_y</math></p> <p>M = Muestra. O = Observación. X = Gestión humana Y = Mejora de la productividad r = Relación de variables</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICOS:</b></p> <p>1. ¿En qué medida el proceso de selección del personal se relaciona con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023?</p> <p>2. ¿En qué medida la capacitación permanente se relaciona con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023?</p> <p>3. ¿En qué medida la política remunerativa se relaciona con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>1. Determinar la relación existente entre el proceso de selección del personal y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.</p> <p>2. Determinar la relación existente entre la capacitación permanente y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.</p> <p>3. Determinar la relación existente entre la política remunerativa y la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>1. El proceso de selección del personal se relaciona significativamente con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.</p> <p>2. La capacitación permanente se relaciona significativamente con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.</p> <p>3. La política remunerativa se relaciona significativamente con la mejora de la productividad en empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023.</p>	<p><b>Y. VARIABLE DEPENDIENTE</b> Mejora de la productividad</p> <p><b>DIMENSIONES:</b> Y.1. Optimización de recursos Y.2. Calidad de la producción Y.3. Mejora continua</p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de equipos de trabajo</li> <li>• Eficiencia en el uso de insumos</li> <li>• Utilización de capacidad instalada</li> <li>• Control de las operaciones</li> <li>• Control de calidad</li> <li>• Satisfacción al cliente</li> <li>• Planificar actividades de mejora</li> <li>• Ejecutar actividades de mejora</li> <li>• Monitoreo constante</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población estará compuesta por 2,214 personas entre directivos, funcionarios y trabajadores de las áreas administrativas y productivas de la empresa Grupo Santa Elena, 2023.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Estará constituida por 285 personas entre directivos, funcionarios y trabajadores de las áreas administrativas y productivas de la empresa Grupo Santa Elena, 2023.</p>

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS  
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

**CUESTIONARIO**

Estimado señor (a):

El presente instrumento se ha diseñado con la finalidad de conocer su opinión, para sustentar, concluir y recomendar acerca de la investigación: “Gestión humana y mejora de la productividad en Empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023”; información que será de mucha utilidad para cumplir los propósitos de la investigación.

Sírvase contestar todas las preguntas marcando con una “X” en el recuadro que corresponda:

N = Nunca ( 1 )    CN = Casi Nunca ( 2 )    AV = A Veces ( 3 )    CS = Casi Siempre ( 4 )    S = Siempre ( 5 )

Nº	Preguntas	N ( 1 )	CN ( 2 )	AV ( 3 )	CS ( 4 )	S ( 5 )
<b>VARIABLE: GESTIÓN HUMANA</b>						
<b>Dimensión: Proceso de selección del personal</b>						
01	Existe una política para la gestión del recurso humano en la empresa					
02	Se planifica la incorporación de personal en base a las necesidades de la empresa.					
03	Se realiza un análisis del perfil del cargo o puesto, previo al proceso de convocatoria de nuevo personal.					
04	El reclutamiento del personal se realiza mediante concurso público de méritos					
05	Se evalúa el nivel de conocimientos del postulante, así como las habilidades blandas					
<b>Dimensión: Capacitación permanente</b>						
06	Se cuenta con un programa de capacitación al personal de la empresa					
07	Se incide en la capacitación del personal tendientes a lograr impactos positivos en la mejora de la productividad					
08	Se cuenta con financiamiento o presupuesto adecuado para las actividades de capacitación					
09	Se trabaja con indicadores para medir el impacto de la capacitación					
10	Los resultados de la capacitación están vinculados a la evaluación del desempeño					
<b>Dimensión: Política remunerativa</b>						
11	Se cuenta en la empresa con una política remunerativa claramente diseñada					
12	La política remunerativa privilegia el nivel de responsabilidad del colaborador estimulando el desarrollo de competencias.					
13	Se tiene establecida una política que promueva que los colaboradores realicen carrera en la empresa en base a sus méritos.					
14	La empresa tiene como política gratificar en base a incentivos por logro de metas.					
15	Se evalúa el rendimiento del trabajador, para direccionar mejor la política remunerativa de la empresa					

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS  
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

**CUESTIONARIO**

Estimado señor (a):

El presente instrumento se ha diseñado con la finalidad de conocer su opinión, para sustentar, concluir y recomendar acerca de la investigación: “Gestión humana y mejora de la productividad en Empresa Grupo Santa Elena S.A., 2023”; información que será de mucha utilidad para cumplir los propósitos de la investigación.

Sírvase contestar todas las preguntas marcando con una “X” en el recuadro que corresponda:

N = Nunca ( 1 )    CN = Casi Nunca ( 2 )    AV = A Veces ( 3 )    CS = Casi Siempre ( 4 )    S = Siempre ( 5 )

Nº	Preguntas	N ( 1 )	CN ( 2 )	AV ( 3 )	CS ( 4 )	S ( 5 )
<b>VARIABLE: MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD</b>						
<b>Dimensión: Optimización de recursos</b>						
01	Se tiene como política utilizar eficientemente los recursos para lograr una mejor productividad.					
02	Los procesos productivos están debidamente diseñados de manera que se optimice recursos tanto logísticos como humanos.					
03	Se ha implementado tecnología con la finalidad de mejorar los procesos y lograr una mejora en la productividad					
04	Se optimiza recursos a través de un manejo eficiente de los costos y gastos incurridos por la empresa.					
05	Se trabaja con indicadores que permiten saber si se están logrando las metas en cuanto a optimización de los recursos.					
<b>Dimensión: Calidad de la producción</b>						
06	Se tiene implementada la política de gestión de calidad en la entidad					
07	Los procesos productivos y de soporte se ejecutan bajo estándares de calidad.					
08	Se monitorea de manera permanente la calidad de los productos comercializados por la empresa.					
09	Se tiene implementado mecanismos que registren los reclamos realizados por los clientes acerca de los productos comercializados por					
10	Se toma como referencia los reclamos de los clientes para mejorar la calidad de los productos comercializados.					
<b>Dimensión: Mejora continua</b>						
11	Se tiene implementada la gestión por procesos en la empresa.					
12	Se planifica cada una de las actividades ligados a los procesos productivos y administrativos de la organización.					
13	La ejecución de los procesos se realiza de acuerdo a lo planificado					
14	Se verifica de manera permanente cada uno de los procesos realizados por la empresa					
15	Se retroalimentan los procesos con mira a mejorarlo de manera permanente en base a la verificación de los procesos.					