



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y
CAPACITACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA TECSERM S.A.C. DE LA PROVINCIA DE
ILO, 2023**

PRESENTADO POR:

BACH. ROBERTO HENRY HUAYCOCHEA PIZARRO

BACH. VICTOR SINOE LA MOTTA ROSPIGLIOSI

ASESOR:

MGR. JAIME SERAPIO CARPIO BANDA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

INGENIERO COMERCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.	13
1.2. Definición del Problema.	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación. –	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos específicos:	16
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.5. Variables. Operacionalización	18
1.6. Hipótesis de investigación. -	20
1.6.1. Hipótesis general.....	20
1.6.2. Hipótesis específicas:	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedente de la investigación.....	21
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. Variable 1: Gestión del talento humano.....	26
2.2.1.1. Dimensiones.....	31

2.2.2.	Variable 2: Capacitación.....	34
2.2.2.1.	Dimensiones de la capacitación	38
2.3.	Marco conceptual.....	41
CAPÍTULO III: MÉTODO		43
3.1.	Tipo de investigación.....	43
3.2.	Diseño de investigación.....	44
3.3.	Población y muestra.....	45
3.3.1.	Población.....	45
3.3.2.	Muestra	45
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.4.1.	Técnica.....	46
3.4.2.	Instrumento	46
3.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	46
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		47
4.1.	Presentación de resultados por variable	47
4.2.	Contrastación de hipótesis.	59
4.3.	Discusión de resultados.....	65
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		69
5.1.	Conclusiones	69
5.2.	Recomendaciones.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....		72
ANEXOS: 75		

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 1	36
TABLA 2	45
TABLA 3	47
TABLA 4	48
TABLA 5	49
TABLA 6	50
TABLA 7	51
TABLA 8	52
TABLA 9	53
TABLA 10	54
TABLA 11	55
TABLA 12	56
TABLA 13	57
TABLA 14	58
TABLA 15	59
TABLA 16	60
TABLA 17	61
TABLA 18	62
TABLA 19	63
TABLA 20	64
FIGURA 1	18
FIGURA 2	47
FIGURA 3	48
FIGURA 4	49
FIGURA 5	50
FIGURA 6	51
FIGURA 7	52
FIGURA 8	53
FIGURA 9	54
FIGURA 10	55
FIGURA 11	56
FIGURA 12	57
FIGURA 13	58

RESUMEN

Un sistema de gestión es un conjunto de políticas conceptos y prácticas coherentes entre sí con el propósito de alcanzar objetivos organizacionales de la empresa de manera eficiente y eficaz con un sistema de gestión porque vamos a gestionar ya sea en recursos humanos o en este caso del talento humano por lo tanto en ambos casos es pertinentes saber qué es un sistema de gestión para poder coordinar bien estos aspectos dentro de la organización y prácticas coherentes entre sí y tienen un propósito obviamente cuál es alcanzar los objetivos organizacionales departamentales particulares operacionales por lo tanto es por eso es importante saber que es un sistema de gestión con los que cuentan las organizaciones para realizar sus tareas o servicios que se consumen para realización de las actividades organizacionales, recurso es aquello por lo que cuenta la empresa para el logro de sus objetivos recordemos que dentro de la definición de administración está que uno de sus propósitos es la coordinación eficiente y eficaz de los recursos de un grupo social en este caso de una organización Ahora cuando hablamos de recursos hay diferentes tipos de recursos pero a la final su propósito o su razón de ser es que nos ayude a la consecución de los objetivos son los que se utilizan día a día en la operación. El recurso humano y su papel en los niveles jerárquicos es decir qué función realizan las personas en la organización en cada uno de sus niveles nivel alto o gerencial el medio o departamental.

El Talento humano se refiere a las personas que forman parte de la organización y que desempeñan en ellas determinadas funciones sin embargo es preciso aclarar que las personas no son recursos que la organización consume y utiliza y que producen costos; algunas empresas lo consideran como simples números o cosas u objetos, al contrario las personas constituyen un poderoso activo que promueve la creatividad e innovación organizacional: las personas que forman parte de la organización y su papel en él no podemos limitarnos simplemente verlo como un activo más un activo que se puede desechar, cambiar o rotar.

Palabras claves: recursos, valor, clima organizacional, activo, habilidad y destreza.

ABSTRACT

A management system is a set of policies, concepts and practices that are coherent with each other in order to achieve organizational objectives of the company efficiently and effectively with a management system because we are going to manage either human resources or in this case talent. Therefore, in both cases it is pertinent to know what a management system is to be able to coordinate these aspects well within the organization and practices that are coherent with each other and obviously have a purpose, which is to achieve the particular operational departmental organizational objectives, therefore it is for That is important to know that it is a management system that organizations have to carry out their tasks or services that are consumed to carry out organizational activities, a resource is what the company counts on to achieve its objectives, let's remember that within From the definition of administration is that one of its purposes is the efficient and effective coordination of the resources of a social group in this case of an organization Now when we talk about resources there are different types of resources but in the end their purpose or their reason for to be is to help us achieve the objectives are those that are used day by day in the operation. Human resources and their role at hierarchical levels, that is to say, what function people perform in the organization at each of its high or managerial levels, the medium or departmental level.

Human talent refers to the people who are part of the organization and who perform certain functions in them, however it is necessary to clarify that people are not resources that the organization consumes and uses and that produce costs; some companies consider it as simple numbers or things or objects, on the contrary, people constitute a powerful asset that promotes creativity and organizational innovation: the people who are part of the organization and their role in it cannot be limited to simply seeing it as one more asset an asset that can be disposed of, traded, or rotated.

Keywords: resources, value, organizational climate, asset, ability and skill.

INTRODUCCIÓN

La importancia en la gestión del talento humano, procesos de la gestión del talento humano y modelos de la gestión del talento humano analizar cómo evoluciona el concepto a lo largo de la historia de las empresas estrechamente relacionado con el desarrollo de la economía. 1776 Diferenciación de tareas de producción o servicio entre una serie de individuos de acuerdo a su capacidad especialidad o naturaleza esto permite el incremento de la productividad mediante la especialización de bienes y servicios permite el desarrollo de sociedades modernas, 1911 secuencia de acciones productivas propone la organización científica del trabajo mediante la división de las distintas tareas del proceso de producción con la finalidad de aumentar la productividad y reducir los costos, para un trabajo seleccionamos científicamente a los trabajadores o colaboramos para la ejecución correcta de sus actividades, la gerencia toma la responsabilidad por el resultado del trabajo y se promueve las mejores oportunidades para los empleados. 1903 la mecanización de trabajadores propone la producción de cadena como sistema para lograr la producción masiva de productos o servicios para el mercado nacional y mundial. Para ello es necesario separar el proceso productivo en diferentes fases o partes para que cada colaborador realice una tarea específica de esta forma cada persona puede aportar todo su esfuerzo y conocimiento a una parte específica de la producción. 1945 La diferenciación ante la multiplicación de organizaciones; a partir de este punto las empresas empiezan a crear sus sistemas o departamentos en los que cada cual desempeña una tarea especializada en el contexto especializado separar una empresa en departamentos de ventas producción y logística sería un ejemplo, de esta forma las empresas se especializan según en el mercado al que satisfacen. 1951 Escuela Socio técnica estos autores proponen la teoría del equilibrio entre las necesidades de la organización para lograr ese objetivo plantear dos supuestos la producción orgánica se desarrolla a través de la optimización de sistemas sociales y técnicos, la segunda es que existe un intercambio constante entre el sistema de trabajo y el ambiente en general. 1961 El círculo de calidad propuesto por Ishikawa desarrolla la teoría de los ciclos de calidad estos se organizan dentro de un mismo departamento y área de trabajo con el fin de estudiar y resolver problemas relacionados con la producción estos sistemas tienen cinco características en

principio se basan en un pequeño grupo de empleados deben pertenecer al mismo departamento o área de trabajo la participación debe ser voluntaria sus reuniones deben ser regulares tienen como objetivo resolver problemas prácticos relacionados con el trabajo. 1970 Grupos de trabajo, es un grupo reducido de trabajadores con objetivo de trabajo común tienen cierta autonomía para tomar decisiones sobre la tarea que realiza y de las que son responsables en forma conjunta pueda ser efectivo es necesario considerar tres criterios materiales como el equipamiento y el espacio de trabajo como la autonomía en la toma de decisiones y los objetivos comunes y criterios relativos a los aspectos psicosociales. 1990 Buenas prácticas propone costumbres y métodos de las empresas exitosas pueden ser replicados por otro tipo de empresas como método de mejora continua los principios del trabajo desarrollados en un primer momento para la industria automotriz pueden ser tomados y adaptados a cualquier entorno de trabajo de esta forma las empresas líderes en su campo de trabajo sirven como modelo para otros esfuerzos esto permite incrementar el nivel de competencia mundial y permite un flujo de información constante. 1988 Buenas prácticas para factor humano la globalización y el flujo de información, impiden que cualquier organización mantenga una ventaja competitiva en épocas pasadas el internet y las bases de datos de información permite que cualquier persona suficiente dedicación y convertirse a las organizaciones permite mantener un flujo constante de nuevas ideas y prácticas laborales una disminución en la instancia de una persona en su trabajo se buscan nuevas oportunidades para aplicar experiencias pasadas o nuevas organizaciones que se adapte mejor a los objetivos personales de los colaboradores. 2004 factor humano como una fuente inagotable de conocimientos para una organización; los colaboradores talentosos en diversas áreas de la organización brindan una importante ventaja competitiva para satisfacer las necesidades de los clientes las organizaciones líderes buscan el personal mejor capacitado y talentoso dentro de sus filas, pero es un error, separar el personal con talento y personal sin talento pues es responsabilidad de la gerencia desarrollar todo su potencial. 2014 diferencias entre la dirección de personas y la gestión de talento humano en estos puntos se definen dos aspectos clave para el trabajo con los colaboradores la dirección de personas para la creación de valor dirección a los esfuerzos de la organización para

a alcanzar las metas a corto plazo, mientras que la gestión del talento humano identifica el potencial presente y futuro de mejora continua para organización que asegure su permanencia en el mercado concepto y objetivos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Se conoce en la actualidad que el recurso humano es la fuente primordial para la ejecución de las actividades, debido que por medio de este recurso se logre el cumplimiento de las metas y objetivos de las organizaciones, sin embargo, esto será únicamente posible si el recurso humano con el que cuenta una organización es el correcto y está alineado con las estrategias y políticas que se presenta dentro de la organización. Cuando una organización recluta personal para iniciar con la ejecución de las actividades debe primero a hondar en el tema del proceso de reclutamiento, lo cual está enfocado en la ejecución y cumplimiento de políticas y lineamientos con los cuales la organización podrá contratar al personal que cumpla con todos los requisitos necesarios para ejercer las funciones atribuidas al cargo.

Sí la organización ha logrado reclutar al personal adecuado podrá obtener resultados en su desempeño, también verá que el clima y el ambiente de la organización sean los adecuados; y solamente de esta manera la organización verá el cumplimiento de sus objetivos y metas, el proceso que se ejecuta para contratar al personal adecuado es denominado gestión del talento humano; esta gestión facilita en gran medida que la organización pueda ser responsable y llegue a realizar el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades de manera eficiente .

Según World Economic Forum (2017), quién realizó un informe sobre las organizaciones en España en donde logró obtener el siguiente resultado: la gran mayoría de organizaciones no consideran como importante la gestión de recurso humano por tal motivo no lo valoran, por lo que deciden las organizaciones tomar la decisión de no invertir mayor capital para obtener un recurso humano porque desconocen la importancia de este. Lo cual ha originado que se produzca un incremento y el porcentaje del desempleo en España, que sin duda alguna afecta gravemente la ejecución de las organizaciones.

Según Merco (2019), hace hincapié en el contexto que los esfuerzos invertidos por el recurso humano deben ser recompensados por la organización a fin de que este recurso se sienta valorado, y pueda seguir invirtiendo más tiempo y esfuerzo dentro de la organización involucrándose cada vez más hasta el grado de sentirse comprometido. También establece la diferencia entre aquellas organizaciones que han logrado conseguir el éxito con las que no lo han logrado, y hace especial énfasis en decir, que el éxito de las organizaciones se debe a que estas cuentan con un personal eficiente que tenga capacidades y cualidades las cuales invierte en la organización, y por medio de las que es recompensado, sin embargo las organizaciones que no consiguen el éxito es porque no se enfocan en invertir en la contratación y selección de su personal porque simplemente no lo consideran como un recurso fundamental o trascendental; sin darse cuenta que el recurso humano es el factor más importante para el desarrollo de las actividades y cumplimiento de los objetivos de las organizaciones. Porque las cualidades, conocimientos y experiencias que posee este recurso no se consiguen de un día para el otro sino más bien tiene un periodo largo para conseguirlo, no es como el recurso financiero el cual puede ser conseguido en un periodo corto

Según estudios han demostrado que dentro del territorio nacional las empresas privadas en su mayoría no le brindan la debida importancia al recurso humano, por lo que se conforman con tener un personal que

trabaje, sin preocuparse en que el personal debe ser capacitado, debe contar con un ambiente que le permita desarrollarse, que le permita poder crecer y mejorar sus habilidades para que al final todo esto que logre obtener el personal pueda ser utilizado dentro de la organización.

En cuanto al ámbito local se observó que dentro de la empresa TECSERM S.A.C., se presentan situaciones en donde los procesos de selección son ineficientes, la ineficiencia de estos procesos inicia con la contratación de un personal que no puede llevar a cabo la ejecución del proceso siguiendo los lineamientos y parámetros establecidos para contratar a nuevo personal, por lo que el personal que contrata al nuevo personal no cumple con el perfil adecuado, mucho menos cuenta con los conocimientos que le permita poder tomar buenas decisiones; actualmente la gestión del talento humano es un factor de gran relevancia para la ejecución de los procesos debido a que mediante ello, las organizaciones pueden llegar a alinear sus esfuerzos con el planteamiento estratégico, enfocándose en lograr identificar cuáles son las competencias y habilidades que deben de tener el personal a contratar.

Con la investigación a la empresa TECSERM S.A.C., se podrá identificar cuáles de todas las áreas son las que están teniendo una situación crítica, toda la información que se logre obtener va a permitirle a la empresa analizar su situación y restablecer nuevas estrategias reestructurando sus políticas para que al final consiga contratar a un personal que pueda ejercer bien su labor.

1.2. Definición del Problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el reclutamiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?

¿Qué relación existe entre la selección y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?

¿Qué relación existe entre el adiestramiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?

¿Qué relación existe entre la recompensa y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?

¿Qué relación existe entre la evaluación del desempeño y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C de la Provincia de Ilo, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos:

Establecer la relación entre el reclutamiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Establecer la relación entre la selección y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Establecer la relación entre el adiestramiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C de la Provincia de Ilo, 2023.

Establecer la relación entre la recompensa y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Establecer la relación entre la evaluación del desempeño y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Justificación teórica

La ejecución de la presente investigación va a aportar conocimientos sobre la gestión del talento humano y la capacitación, va a permitir sustentar los resultados por fuentes bibliográficas.

Justificación practica

Con respecto a la justificación práctica por medio de la ejecución de esta investigación se logrará brindar una contribución de conocimientos e información sobre las variables a investigar, todos los resultados encontrados serán transfundidos a la base de datos de la empresa investigada, a fin de que se puede hacer uso de ello para restablecer sus políticas y estrategias.

Justificación metodológica

La justificación metodológica de la presente investigación se basa en la implementación de diversos procedimientos y técnicas que van a permitir que la recolección de información se dé de manera eficiente y verídica, además de emplear el uso de diversos instrumentos que permitirán que la recolección de información sea la correcta.

1.5. Variables. Operacionalización

Figura 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS
Variable 1: Gestión del talento humano	Avalos (2018), comenta que es una agrupación de actividades y decisiones las cuales están orientadas al funcionamiento de cargos gerenciales, los cuales en el marco del cumplimiento de sus funciones son sujetas al desarrollo de procesos como la elección, el reclutamiento, recompensa y evaluación .	Se realizará la medición de la presente variable a través de un cuestionario donde se tomó en cuenta cinco dimensiones.	1. Reclutamiento	1.1. Captar candidatos competentes	Encuestas: Cuestionario	1
				1.2. Integrar al proceso de selección de candidatos competentes		2
				1.3. Contar con un banco de candidatos		3,4
			2. Selección	2.1. Evaluar competencias individuales		5,6
				2.2. Perfil acorde al puesto de trabajo		7
				2.3. Evaluar competencias requeridas por la organización		8
			3. Adiestramiento	3.1. Potenciación de competencias individuales.		9
				3.2. Competencias para ser aplicadas en la organización		10
				3.3. Crear nuevas competencias.		11,12
				3.4. Capacitación de cuadros con potencial laboral.		13
			4. Recompensas	4.1. Atrae y retiene talentos para la organización.		14
				4.2. Motiva y consigue el compromiso del personal.		15
				4.3. Brinda un trato equitativo.		16
				4.4. Cumple con las normas laborales.		17
			5. Evaluación del desempeño	5.1. Evalúa el desempeño en cada puesto		18
				5.2. Mide el compromiso del personal		19
				5.3. Verifica el alcance de objetivos		20

Variable 2: Capacitación	Mondy (2018), menciona que esta variable tiene una definición la cual está arraigada al conjunto de diversas gestiones que hayan sido previamente planificadas, mismas que al ser ejecutadas puedan obtener resultados beneficiosos, también se logra potencializar las habilidades que poseen las personas capacitadas.	Sera medida esta variable mediante un cuestionario en el cual se pone en consideración cinco dimensiones.	1. Transmisión de información	1.1. Normas	1,2
				1.2. Políticas	3,4
				2.1. Proactivo	5,6
			2. Desarrollo de habilidades	2.2. Toma de decisiones	7
				2.3. Aprendizaje	8
			3. Desarrollo de actitudes	3.1. Compromiso	9,10
				3.2. Identificación	11
				3.3. Valores	12
			4. Desarrollo de conceptos	4.1. Filosofía empresarial	13,14
				4.2. Ética Profesional	15,16
				5.1. Asertividad	17,18
			5. Competencias individuales	5.2. Liderazgo	19
				5.3. Comunicación	20

Nota: Elaboración propia

1.6. Hipótesis de investigación

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión del talento humano y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C de la Provincia de Ilo, 2023.

1.6.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre el reclutamiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Existe relación entre la selección y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Existe relación entre el adiestramiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Existe relación entre la recompensa y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Existe relación entre la evaluación del desempeño y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedente de la investigación

A nivel internacional

Iturralde, Paltan, Ollague y Pacheco (2020) en su artículo: desarrolla el tema sobre la gestión del talento humano como factor determinante el éxito competitivo de las medianas empresas machaleñas. Para ello el objetivo según el investigador fue tratar de comprender que la gestión del talento humano puede ser un factor que llegue a determinar el incremento y el éxito de las empresas, con respecto a la metodología empleada los investigadores consideraron oportuno hacer uso de un enfoque cuantitativo investigación no experimental, transaccional; en dónde se consideró como población total a 50 empresas que poseen una estructura mediana, los resultados encontrados de la investigación dan a conocer la existencia de una correlación positiva entre las variables por lo que se procede al rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en donde se aclara que la gestión del talento humano es un factor que determina el éxito de estas empresas. Por lo que se concluye que al tener una buena gestión del talento humano se logrará crear un incremento en el posicionamiento en la rentabilidad, tener un mejor posicionamiento, ser más competente y llegar a alcanzar el éxito.

Hidalgo, Romero y Pazmiño (2019) en su trabajo: Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. El objetivo general era llegar a determinar si el programa de capacitación resulta ser efectivo Esta investigación hizo uso de una metodología la cual está conformada por una investigación explicativa , experimental, transaccional y correlacional; considerando para ello el uso de 62 personas quienes fueron la muestra a los que se les aplicó los tratamientos y respectivos para poder encontrar resultados que pudieran corroborar la aceptación o rechazo de la hipótesis alterna, para el procedimiento se ejecutó la división de la muestra en dos partes las cuales estuvieron

conformadas la primera parte por 31 y la segunda por 27 en tanto en la primera parte la denominación del grupo fue RG1 y en el segundo fue RG2, la diferencia entre el primer y el segundo grupo fue que en el segundo grupo no se les aplicó ningún tratamiento. Con respecto al procesamiento de información se hizo uso de un análisis estadístico el cual estaba conformado por la prueba de t de student, y como resultado se encontró que el programa de capacitación es efectiva y positiva, en donde en el grupo RG1 se encontró una capacidad cognitiva para poder llevar a cabo la ejecución de sus actividades de manera eficiente brindando un servicio de calidad. Por lo que se concluye que los programas de capacitaciones permiten a las organizaciones incrementar sus resultados positivos haciéndoles brindar un servicio de calidad.

Honores, Vargas, Espinoza y Tapia (2020) llegaron a realizar el trabajo en donde la investigación se enfoca en el tema de la capacitación del personal y el desempeño laboral en empresas mineras el objetivo de la investigación es determinar la influencia la capacitación con el desempeño del personal. El desarrollo de la investigación estuvo bajo el enfoque cuantitativo de una investigación de tipo descriptivo y analítico, con respecto a la población los investigadores consideraron pertinentes a hacer uso de 6745 trabajadores de estas empresas, para lo cual se utiliza la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario. Con respecto al análisis de información se utilizó la estadística descriptiva y un estudio inferencial, para el análisis de la correlación se realizó, el uso de un programa estadístico el cual por medio de la correlación de spearman da como resultado la existencia de una correlación en donde se evidencia que el efecto de la capacitación es una técnica que permite el aprendizaje. Esta correlación es positiva por lo que se demostró que hay una productividad de un 67% teniendo una calidad de servicio del 16% y tomando las decisiones más acertadas en un 16% con el accionar de las actividades de manera eficiente en un 31%.

En el ámbito nacional

Hidalgo et al (2022) en su tesis: Gestión del Talento Humano y Desempeño laboral en la Cooperativa Agraria APPBOSA, Sullana 2022. El objetivo de la investigación era encontrar la relación que se produce entre la gestión del talento humano con el desempeño. La metodología empleada para la ejecución de la investigación según los investigadores consideró oportuno hacer uso de una investigación no experimental, aplicada, transversal y correlacional; con respecto a la población en los investigadores consideraron como un total de 370 personas quienes realizaban sus funciones dentro de la cooperativa de las cuales solamente fueron aceptadas como muestra 189 de ellos. Los resultados encontrados por medio del procesamiento de información en un programa estadístico da a conocer la existencia de una correlación positiva y significativa entre ambos con un porcentaje de confianza del 99%, y una correlación de 0.007 llegándose a la conclusión que la muestra acepta y analiza su entorno encontrando oportunidades que le permitan poder crecer y desarrollar mejor sus habilidades, con respecto al talento humano según lo muestra el 84% de ellos considera que la cooperativa siempre procura la aplicación de una orientación eficiente, adecuada y correcta.

Romero (2021) en su tesis: La gestión del talento humano y la capacitación del personal en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, 2021. El objetivo de la investigación era determinar la existencia de una relación entre ambas variables investigadas. La metodología aplicada según el investigador fue a hacer uso de un una investigación de diseño experimental que tenga un corte transversal y un enfoque cuantitativo, además de contar con la población del total de 32 personas que tenían relación laboral con la municipalidad, con referencia a la muestra el investigador consideró que el total de la población sería la muestra por lo que a las 32 personas se les aplicó diversas encuestas y cuestionarios con la finalidad de sustraerle la información correspondiente que le permita poder encontrar la existencia de una relación entre las variables. Los

resultados dan a conocer que el coeficiente de correlación es 0,671 conclusión por medio de una adecuada y eficiente gestión del talento humano la municipalidad puedes llegar obtener grandes beneficios cumpliendo con sus metas y objetivos.

Guerrero (2020) en su estudio: La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de servicios generales Cardey, Sullana 2020. Para la investigación el autor consideró determinar la influencia entre las variables de investigación. Para el desarrollo de la investigación fue necesario que el investigador considere como metodología la ampliación de una investigación no experimental, con un diseño descriptivo y correlacional considerando una técnica de encuesta y un instrumento de cuestionario para poder sustraer información de la muestra que en esta investigación fue consignada a 20 trabajadores. Los resultados encontrados dan a conocer la existencia de una influencia significativa entre ambas variables por lo que el resultado del coeficiente de correlación resulta 0,500 siendo esta positiva media, mediante el estadístico Kendall se logra concluir la existencia de una relación.

En el ámbito local

Cairo (2021) en su tesis: Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Puno-2019. El objetivo de la investigación era encontrar la existencia de una relación entre ambas variables mencionadas anteriormente. Para el desarrollo de la investigación el investigador consideró hacer uso de una investigación que tenga una estructura básica, correlacional y descriptiva además de hacer uso de un enfoque cuantitativo, contando con un diseño no experimental y de corte transversal; para el caso de la población y la muestra la cantidad para ambos fue de 43 individuos que tenían una relación laboral directa con la Unidad de Investigación, mediante su participación en la investigación se dieron los siguientes resultados: existe una correlación entre las variables, el coeficiente de correlación Rho de

spearman resulta ser 0,529 por lo que se concluye; la existencia de una correlación positiva, moderada y significativa.

Valdez (2021) en su trabajo: Gestión de talento humano y desempeño laboral en la Asociación Centro Cristo Rey del Niño y Adolescente, Tacna-2019. El objetivo de la presente investigación era determinar la relación que se genere entre ambas variables mencionadas anterioridad; la metodología empleada para el desarrollo de la investigación una metodología en donde estaba contemplada una investigación básica, correlacional, de un diseño no experimental y con respecto a la cantidad de muestra considerado en la investigación a quienes se les brindará diversos ítems con la finalidad de que éstos respondan y de esta manera sustraer información fueron un total de 25 individuos que tenían una relación laboral directa con la unidad investigada. Los resultados encontrados luego del procesamiento de información es : existe un nivel de gestión del talento humano dentro de la unidad investigada en un 68% según la muestra, siendo esta la formación en tanto al desempeño laboral la muestra considera que es un 60% del personal que tiene buen desempeño, un resultado del coeficiente Rho de spearman de 0,521; por lo que se concluye lo siguiente: la existencia de una relación directa y moderada entre ambas variables si existiera mayor gestión amiento del talento humano incrementaría el desempeño laboral dentro de la unidad investigada.

Zúñiga (2021) lleva a cabo la ejecución de una investigación en donde considera como dirección investigar el tema de la capacitación de personal y la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa Majes Brada EIRL. En donde el investigador consideró como objetivo general llegar a determinar o identificar cuál es la relación que se produce entre ambas variables. Siguiendo con la estructura de la investigación la metodología empleada para el desarrollo de la misma fue en base a la consideración de una investigación tipo básica, a consideración de una investigación tipo básica descriptiva, relacional y no experimental, con un

enfoque cuantitativo que además consideró como muestra a un total de 80 individuos que ejercían sus labores dentro de la unidad investigada. Los resultados encontrados dan a conocer los siguientes: el resultado del coeficiente de rho de Pearson es de 0,343. Por lo que se concluye la existencia de una relación significativa entre las variables y una correlación alta

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Gestión del talento humano

Avalos (2018), comenta que es una agrupación de actividades y decisiones las cuales están orientadas al funcionamiento adecuado de los cargos gerenciales, en el marco del cumplimiento de sus funciones son sujetas al desarrollo de procesos como la elección, el reclutamiento, recompensa y evaluación.

Según Chávez (2016) acerca del tema menciona:

Este es el resultado de la conjunción de diversas actividades, que hacer ejecutadas logra una eficiente gestión del talento humano, estas actividades permiten la creación de la confianza para tomar decisiones acerca del cómo se desarrollarán las actividades, tiene la finalidad de lograr incrementar la productividad y mejorar el servicio que brinda la organización, (p.16)

Para Orejuela (2021), le permite a los gerentes de las organizaciones poder tomar decisiones más adecuadas a las situaciones, en donde los recursos de la organización puedan ser utilizados dependiendo de sus cualidades y características; mediante el uso de herramientas se podrá facilitar el proceso de la gestión del talento humano el cual está comprendido de diversos subprocesos que en conjunto forman una potente arma que permite a la organización poder sobresalir, dar respuesta a problemas complejos, obtener buenos resultados e incrementar su productividad.

Hidalgo et al. (2022), menciona que las organizaciones solamente podrán lograr la colaboración en conjunto de todos los participantes y miembros de la organización cuando haya una gestión del talento humano eficiente, por qué es por medio de esta gestión que todos los involucrados van a poder integrarse, desarrollar sus capacidades y expresarse con libertad.

Bouzas y Reyes (2019), da a conocer que la definición de esta gestión se da por medio de la ejecución de un proceso en donde se contempla diversas actividades que tienen como finalidad permitirle a la organización contratar a un personal que tenga todas las capacidades y cualidades necesarias para poderle aportar grandes beneficios a la organización.

En conclusión a todo lo expuesto por los autores se puede decir que la gestión del talento humano es la razón por la cual las organizaciones llega a cumplir con todos sus objetivos, por medio de esta gestión la organización puede llegar hacer que todos los integrantes y colaboradores que realizan actividades dentro de la organización tengan una buena relación, una vez que la organización logre la integración total de sus trabajadores se van a visualizar resultados muy beneficiosos como el incremento de productividad, la competitividad y el aumento del ingreso económico.

Importancia de la gestión del talento humano

En la actualidad se conoce que la principal razón por la cual se produce una rotación más profunda y consecutiva dentro de las organizaciones es porque el personal no se siente conforme, no está satisfecho y no se llega a sentir cómodo con el clima y el ambiente que se genera dentro de la organización; los gerentes que dirigen las organizaciones deben enfocarse en cambiar todo esto, en hacer que el personal se sienta cómodo, contento y satisfecho para que pueda esforzarse sentirse comprometido con la organización.

Es importante que se dé una buena gestión del talento humano, porque mediante esta gestión dada de manera eficiente la contratación del personal va a ser adecuada por lo que este personal va a contar con las capacidades, cualidades, actitudes, conocimiento y experiencia necesaria para poder brindar soluciones a problemas complejos, diseñar planes, crear estrategias, generar ideas que permitan poder solucionar, cuellos de botellas, reducir los conflictos y permitir la integración de todos los miembros de la organización. Porque solamente los únicos que son capaces de hacer que los problemas y conflictos de una organización desaparezca son los mismos involucrados, es decir los trabajadores.

Para Flores (2022) la importancia recae en que:

- Permite el desarrollo de las capacidades de todo el personal, hace posible que el personal sea competente y pueda llegar a integrarse en la organización
- Genera un equilibrio entre las actividades que realizan los trabajadores y los objetivos por cumplir.

Objetivos de la gestión del talento humano

Según Vallejos (2015), comenta que el propósito de esta gestión son las siguientes:

- Permitir que todo el personal de una organización tenga el conocimiento de la misión visión y objetivos
- Lograr que el personal desarrolle capacidades con las que pueda ser competitivo y de esta manera se logre incrementar la competitividad de la organización.
- Le permite a la organización llegar a implementar y desarrollar diversas técnicas con las que puede mejorar las habilidades de su personal.

- Llegar a implementar diversas estrategias con las que se podrán motivar al personal para que pueda sentirse más cómodo con el ambiente de la organización
- Reducir el ausentismo entre los compañeros
- Conseguir que la cultura de la organización sea la adecuada y pueda ser capaz de generar hoy los trabajadores comodidad.

Procesos de la Gestión del talento humano

Según Orejuela (2021) son los siguientes:

- Admisión de personas: acción en donde se va a traer al personal para que sea contratado
- Aplicación de personas: actividad que permite llegar a analizar las actividades que ejerce el personal en su cargo para luego evaluarlas
- Compensación de las personas: son las acciones que toman las organizaciones para que el personal sienta que su trabajo es correspondido
- Desarrollo de personas: es el acto de decisión de la organización para brindarle la oportunidad al personal de ser capacitado y mejorar su rango de conocimiento y experiencia.
- Retención de personas: acción que le permite a la organización poder asegurar la permanencia de sus trabajadores.
- Monitoreo de personas: esta actividad se realiza con la finalidad de poder controlar y conocer el desempeño que tienen los trabajadores.

Características del talento humano

Chiavenato (2009), da a conocer que en la actualidad las organizaciones deben contratar a personas que tengan un talento y no contratar sin ningún

talento, para las organizaciones el poder contar con un talento que cuente con capacidades y características inigualables le asegura el cumplimiento de sus responsabilidades, actualmente existen cuatro aspectos con las que se relaciona la competencia individual y estas son las siguientes:

- Conocimiento; es el conjunto de información introducida en la mente de una persona en dónde llega a tener dos tipos de conocimientos siendo el primero, declarativo el cual consiste en comprender las situaciones y empezar a relacionarlas en tanto en el segundo es sobre el procedimental este tipo está conformado por las circunstancias del cómo las cosas se forman.
- La habilidad; se lo conoce como habilidad aquellas situaciones en donde una persona realiza una actividad demostrando gran manejo de situación, además el resultado se da mediante la presencia de la eficacia y eficiencia; la persona puede llegar a potencializar su habilidad cuando comienza a realizar acciones de manera más recurrente hasta el grado de dominarlas, mediante el dominio la persona dejará de equivocarse y cometer errores y empezará a realizar las acciones con gran perfección.
- El juicio; es una característica propia de una persona que no se deja llevar ante situaciones tan visibles, sino más bien comienza a indagar ante un hecho sucedido sus circunstancias y las razones por las que sucedieron, por lo que demuestra ser analítico, tener el gran criterio y no cegarse ante lo que ven sus ojos.
- La actitud; según el autor Vallejo (2016) expresa su opinión en donde da a conocer que la actitud simplemente es el comportamiento de la persona, es la decisión del cómo va a actuar una persona ante una situación; y dependiendo de su actuar va a llegar a obtener resultados positivos o negativos. Pero en definitiva si se tiene actitud se llega al cumplimiento de las metas y objetivos.

2.2.1.1. Dimensiones

➤ Reclutamiento

Para Porret (2019), argumenta que el reclutamiento es un proceso el cual es ejecutado de manera correcta cuando en él se incluyen los lineamientos y las políticas de la organización que efectúa el proceso, los resultados de la ejecución de este proceso es conseguir conocer cuáles de todos los postulantes son los que más se asemejan al perfil que busca la organización para el cargo disponible.

Mondy (2018), es el actuar que tiene una organización para llamar la atención de los profesionales que tengan conocimiento en materias relacionadas al cargo disponible de la organización, dentro de este actuar la organización se plantea la meta de encontrar profesionales con talentos los cuales pueden llegar a utilizar y obtener grandes beneficios.

Como conclusión de todo lo expuesto por los autores se puede decir, que el reclutamiento es una forma que encuentra la organización para poder transmitir un comunicado, y también es el medio por el cual la organización pretende conseguir personal con talento.

➤ Selección

Dessler y Valera (2019), expresan su opinión aclarando que todas las organizaciones son diferentes, por lo tanto ninguna de ellas va a recurrir al mismo procedimiento para seleccionar a su nuevo personal, lo cual da a entender que todos los postulantes van a pasar por diferentes procesos dependiendo de la organización en la que postulen, sin embargo en casi todas las organizaciones se van a investigar a los postulantes es decir, los gerentes o personal a cargo de estos procesos van a indagar sobre los antecedentes y las referencias que tenga cada postulante. Comentan que esta selección es un proceso el cual da inicio una organización cuando comienza a reclutar y luego procede a seleccionar al personal que cuente con todo lo necesario

para poder realizar actividades dentro de la organización, la finalidad de este proceso es que la organización logre conseguir el cumplimiento de sus metas haciendo uso de un personal calificado.

De acuerdo con Porret (2019), todas las organizaciones deben primero analizar el puesto disponible y las cualidades o características que requiere una persona para ocuparlo, por lo tanto, solamente después de haber realizado todo esto recién la organización podrá seleccionar aquella persona que cumpla con todo lo antes mencionado.

Mondy (2018), concluye que la selección es un proceso que solamente llegan a pasarlo aquel postulante que en conocimientos, experiencia, aptitudes y cualidades esté mejor calificado que los demás postulantes, logrando hacerse del cargo disponible.

➤ **Adiestramiento**

Mondy (2018), menciona que el adiestramiento es una fase el cual todas las organizaciones que tengan la meta de cumplir con sus objetivos deben llevar a cabo, porque por medio de la ejecución de esta fase el nuevo personal va a llegar a obtener conocimientos e información que le permita poder desarrollar sus funciones dentro de la empresa de manera eficiente, si la organización decide omitir esta fase lo más seguro es que el resultado sea negativo aunque él nuevo personal cuente con el conocimiento y la experiencia esto se debe a que existen más factores que determinan el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de un personal dentro de una organización; y es por medio del adiestramiento que la organización le llega a informar y le hace conocer estos factores los cuales deben ser tomados en consideración para que pueda realizar sus funciones sin ningún tipo de inconvenientes.

Bouzas y Reyes (2019), hace referencia a que el cumplimiento del adiestramiento dentro de una organización al nuevo personal le va a permitir a este poder mejorar sus conocimientos y desarrollar un compromiso con la organización, esto se da por medio de la información que va a ser transmitida gracias a las capacitaciones y actividades que le va a ser proveído al nuevo personal por la organización.

El adiestramiento es un factor que directamente influye en la actitud que toma el personal nuevo, por esta razón es que las organizaciones deben de enfocarse en primero hacer conocer cómo es el funcionamiento dentro de la organización al personal nuevo y luego proceder a hacerle destinar cuáles serán sus funciones y responsabilidades a ejecutar dentro de la organización.

➤ **Recompensa**

Mondy (2018), es un método muy común utilizado por las organizaciones para poderle demostrar al personal que su trabajo invertido y su esfuerzo son considerados por la organización, normalmente esta recompensa es efectuada por medio del incremento de sueldos al personal.

Según Bouzas y Reyes (2019), comenta que la recompensa se relaciona directamente con la idea y pensamiento de valoración, el cual se puede decir que la recompensa es el método que utilizan las organizaciones para poder transmitirle al personal que la organización reconoce la labor que ejerce dentro de esta.

➤ **Evaluación del desempeño**

Acorde a Mondy (2018), las organizaciones llegan a conocer cuál es el nivel de esfuerzo y dedicación que el personal dispone para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, por medio de la evaluación la organización puede llegar a medir el desempeño del personal, luego de analizar los resultados la organización tomará

acciones y medidas para corresponderle a cada personal según el nivel de esfuerzo y dedicación que haya disponiendo para la organización

Para Bouzas y Reyes (2019), esta evaluación es un proceso que lleva a cabo la organización para poder conocer cuál es el rendimiento que está teniendo su personal, solamente después de conocer este rendimiento la organización podrá tomar decisiones con respecto a la situación de su personal.

Por lo tanto y lo expuesto por los autores anteriores se puede decir que la evaluación simplemente es el medio que utilizan las organizaciones para conocer y tomar decisiones que puedan corresponder al trabajo realizado por su personal, además es una forma que tiene la organización para poder medir el nivel que tiene para el logro de sus metas y objetivos; la evaluación le permite a la organización poder conocer también su situación.

2.2.2. Variable 2: Capacitación

Para Zazueta, López, Cervantes (2017), comenta que la capacitación es una decisión que las organizaciones deben de considerar llevar a cabo para permitirle a su personal poder obtener nueva información y desarrollar al mismo tiempo nuevas capacidades o mejorar las que ya tiene, también por medio de las capacitaciones el personal llega a integrarse en la Comunidad de la organización, llegando a conocer a sus demás compañeros y las demás situaciones que pueden llegar a suceder dentro de su centro de trabajo (p. 83)

La función de la capacitación no solamente es informar al personal sobre la situación de la organización o situaciones futuras que pueden suceder dentro de su espacio laboral, sino también por medio de la capacitación la organización le llega a introducir a su personal nuevas aspiraciones, metas y objetivos; generando dentro de su personal anhelos, deseos y nuevas ambiciones, con las cuales el personal va a incrementar su entusiasmo va a tener mayor motivación va a comenzar a mejorar

porque todas sus acciones y decisiones van a ser enfocadas a estas nuevas aspiraciones.

Mondy (2018), define a la capacitación como el conjunto de acciones realizadas con el fin de hacer que el personal pueda desarrollar mejor sus funciones dentro de la empresa.

Desde el punto de vista de Parra y Rodríguez (2016), la capacitación también puede ser conocida como perfeccionamiento, esto se debe que por medio de la capacitación las personas que tengan actividades por desarrollar dentro de una organización pueden llegar a conocer las situaciones erróneas, complejas y negativas que pueden llegarle a suceder al personal. Cuando el personal llegue a conocer todo lo mencionado anteriormente va a poder evitar y podrá obtener resultados positivos y beneficiosos para la organización y para él mismo.

Como menciona Iturralde, Paltan, Ollague y Pacheco (2020), la capacitación viene a ser un proceso el cual se debe ejecutar de manera permanente y regular para que se pueda incrementar en periodos más cortos la eficiencia con la que se ejecutan las acciones que llevan a cabo el personal de una organización, por lo que estas capacitaciones deben ser previamente planificadas por el personal encargado de la dirección y manejo de la organización.

Según Hidalgo y Gonzales (2022) el inicio de las capacitaciones se da cuando la organización toma conciencia de las situaciones que pueden suceder dentro del centro de trabajo del personal por lo que comienza a analizar las situaciones y trata de prevenirlas, luego se procede a hacer una programación tratando de encajar los horarios y las actividades que tienen la misma organización y el personal, finalmente se llega a establecer un horario el cual es cumplido y se produce la capacitación al personal. Ahora bien, la capacitación se da con el objetivo de permitirle al personal poder mejorar sus conocimientos y tener la capacidad de brindar soluciones ante problemas que se puedan presentar dentro de la organización.

Tipos de capacitación

De acuerdo Robbins y Coulter (2014), dan a conocer la existencia de diversos tipos de capacitaciones en donde existen algunas que son más populares que otras siendo estas la capacitación específica que se encarga de transmitir información de manera obligatoria y la capacitación de Atención al Cliente esta tiene la finalidad de poder comunicarse con el cliente de manera eficiente.

Tabla 1

Tipos de capacitación

Tipo	Incluye
General	Está conformada por diversas habilidades que permiten poder comunicarse con los clientes, además de tener conocimiento sobre programas y sistemas que luego pueden ser utilizados para poder llegar ante el cliente y transmitir la información verídica y confiable.
Específico	Estas habilidades son las que permiten crear una equidad y un equilibrio entre la vida personal y laboral de los trabajadores de una organización, además de que consta de conciencia y aceptación sobre las diversas culturas que existen dentro del entorno, estos pueden ser conocimientos sobre la seguridad el bienestar físico y mental cómo entre otros.

Nota: Tomado de Robbins y Coulter (2014)

Técnicas de capacitación

Según Chávez (2015) existen varias técnicas de capacitación como:

- Lecturas: esta técnica se trata de la adaptación a una actitud que sea más pasiva que activa.
- Instrucción programada: Es una técnica que le permite la realización de la capacitación prescindiendo los servicios de un instructor.
- Capacitación en clase: esta capacitación necesita un instructor y se realiza en un ambiente que no se encuentre dentro de las instalaciones de la organización.
- Capacitación por computadora: Se da la capacitación con la finalidad de poderle transmitir información al personal sobre el uso y los beneficios que tienen las TIC.
- E- learning: es conocido comúnmente como el web based training, cual da a conocer una inmensa diferentes variedades de soluciones que pueden llegar a incrementar el desempeño del personal por medio de un aprendizaje incrementando de esta manera su productividad.

Métodos de capacitación

Según Canales (2017) los métodos son los siguientes:

- **Método de Capacitación Expositiva**

Existen diversas consideraciones que se debe de tomar en cuenta para poder desarrollar este método de capacitación en donde las principales son en donde las principales son las siguientes:

- Se transmite la información distributivamente.
- Dentro del desarrollo de la capacitación se deben de llevar a cabo el desarrollo de temas que estén directamente enfocadas en las operaciones y actividades que realiza el personal
- Los resultados que se obtienen por medio de la ejecución de esta capacitación es el incremento de motivación y el desarrollo de actitudes positivas

- Otro de los objetivos es que por medio de la capacitación se logra la conceptualización de diversas ideas también permite la facilitación de la aplicación de la teoría y la parte práctica

➤ **Método de Capacitación Expositivo-Participativo**

El desarrollo de la capacitación expositivo se da mediante la ejecución de actividades dentro de la capacitación, es decir que por medio de esta se ejecuta actividades en grupo en donde las participaciones del personal le permiten poder integrarse más con sus demás compañeros y llegue a desarrollar una participación más activa.

➤ **Método de Capacitación en Laboratorio**

Este tipo de capacitación es aquella en donde el personal desarrolla sus habilidades interpersonales, el objetivo de esta capacitación es pretender el alcance de la mejora de las habilidades que tienen los trabajadores con respecto a sus relaciones laborales con sus compañeros, por lo que dentro de la capacitación el capacitador le permite al personal hacer retroalimentaciones en grupos.

2.2.2.1. Dimensiones de la capacitación

➤ **Transmisión de información**

Para Chiavenato (2019), da a conocer que transmitir la información es uno de los elementos más relevantes que le permite a la organización poder hacer que se dé una integración más adecuada y en corto tiempo entre el personal, permitiendo que se ejecute las actividades sin mayores contratiempos o inconvenientes.

Dentro de la transmisión de información se tiene el objetivo de permitir una mayor interacción entre el equipo por medio del conocimiento de información y también por medio de este se logre que el trabajo que se ejecute por el personal sea eficiente haciendo uso de las políticas y las reglas que se establezcan para cada proceso para finalmente poder brindar un buen servicio y cumplir con las metas.

➤ **Desarrollo de habilidades**

De acuerdo con Chiavenato (2017), expresa su opinión en referencia al desarrollo de habilidades en donde claramente indica que por medio de este desarrollo las habilidades que tiene el personal puede ser mejorado, y le permite a poder desarrollar sus actividades sin cometer faltas o errores.

El autor también expresa que por medio de la habilidad que tiene un personal y dependiendo del grado de manejo y desarrollo que tenga es este de su habilidad puede llegar a ejecutar sus actividades con contratiempos o sin ellos, en el caso de tener contratiempos algunos ejemplos sería una extensión de periodo para ejecutar la actividad, reducir la calidad del trabajo e incrementar la cantidad de veces que qué va a tener que realizar el personal; sin embargo si no existieran contratiempos los resultados que va a generar el personal para la organización y para ellos mismos van a ser mucho más eficientes y productivos. El desarrollo de las habilidades se puede dar mediante la lectura y aprendizaje de nueva información haciendo uso para ello de medios de comunicación como portadas, revista, artículos, etcétera.

➤ **Desarrollo de actitudes**

Según Chiavenato (2019), comenta que el desarrollo de las actitudes del personal debe ser por medio de incentivos y decisiones que toman la organización, entre algunos de ellos encontramos la introducción de conocimientos sobre los hábitos, la cultura que tiene la organización y las normas sujetas al desarrollo de sus funciones

La actitud que tiene un personal es la respuesta ante una situación según la formación del personal, por lo que no todos los trabajadores de una organización van a reaccionar y responder de la misma manera; por tal razón la respuesta de cada uno de ellos va a ser diferente. Las actitudes están relacionadas con la parte emocional de los trabajadores y su respuesta va a ser intuitiva e instintiva estos van

a predisponer el actuar del personal. Sí el personal tiene actitudes positivas y ha tenido una buena formación lo más seguro es que este personal tenga la capacidad de poder valorar las cosas, tenga seguridad, respete los valores y creencias de los demás y de su ambiente, etc.

➤ **Desarrollo de conceptos**

Acorde con Chiavenato (2017), expresa su opinión en donde menciona que este desarrollo de conceptos se refiere a una abstracción para comprender una situación, por medio de este desarrollo de conceptos el personal consigue tener la capacidad adecuada para poder desenvolverse eficientemente dentro del marco de normas y políticas que presenta una organización.

➤ **Competencias individuales**

Al respecto Chiavenato (2019), da a conocer que estas competencias se dan de manera singular, las cuales son utilizadas por el personal para poder ejecutar sus actividades de manera eficiente.

Esas competencias son el resultado de diversas características personales que posee un personal y los conocimientos los cuales ha ido generando a través de su Formación Profesional y cómo hoy resultado el personal tiene la capacidad para poder llevar a cabo la ejecución de responsabilidades eficientemente.

Para que un personal tenga competencias es necesario que su formación haya sido a conciencia y con responsabilidad, en donde prevalezca valores y su ética profesional; conociendo sus debilidades y fortalezas, el personal poco a poco haya logrado mejorar sus debilidades; la importancia de estas competencias radica en el hecho de que por medio de ellos el personal puede llegar a una integración social tanto laboral e interpersonal.

2.3. Marco conceptual

Gestión: es el desarrollo de diversas actividades que en conjunto tienen la finalidad de cumplir y llevar a cabo la realización de una actividad alcanzando un objetivo.

Talento Humano: es la capacidad que tiene una persona para poder llevar a cabo actividades, esta capacidad lo tiene la persona desde que nace sin embargo lo ha ido desarrollando y mejorando con el tiempo.

Administración de personal: es un proceso en donde se realizan actividades administrativas que permitan coordinar de manera eficiente la gestión de conocimiento, competencias, habilidades, entre otros; con la finalidad de llevar a cabo una actividad.

Reclutamiento: viene a ser un sistema el cual permite poder llevar a cabo la actividad de atraer a un personal con grandes capacidades y habilidades para que pueda ser candidato para laborar dentro de la organización.

Selección de personal: es una actividad que toma como decisión la organización para llevar a cabo la contratación de un personal que tenga las condiciones para elaborar dentro de la organización ocupando un cargo.

Recompensa: se le conoce comúnmente como un incentivo el cual tiene la finalidad de retribuirle al personal las acciones invertidas en el cumplimiento de sus funciones, esta retribución es para darle a conocer al personal que la organización valora lo que hace.

Adiestramiento: es una decisión que toma la organización a una persona para poder generar una enseñanza sobre temas nuevos, dándole la facilidad de aprendizaje.

Capacitación en el trabajo: es una actividad que planifica con antelación la organización para brindarle información y conocimientos al personal sobre el entorno en donde va a realizar sus actividades diarias.

Desarrollo de habilidades: es un proceso el cuál al ser realizado de manera recurrente logra hacer que la persona que lo realice pueda mejorar sus habilidades o educarse sobre un tema en específico.

Desarrollo de actitudes: este tipo de desarrollo se da en periodos largos e inicia desde los primeros años de convivencia interpersonal e intrapersonal hola de una persona el cual poco a poco comienza a tener una conducta propia de sus vivencias y de su formación.

Desarrollo de conceptos: es una actividad que se desarrolla con la finalidad de que la persona pueda aprender sobre uno mismo y sobre su entorno que lo rodea, teniendo un conocimiento sobre diversos temas, además de conocer y disfrutar.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.

La investigación realizada se efectuó considerando las características y estructura de una investigación de tipo básica con enfoque cuantitativo, esto se consideró, porque en la investigación se necesitó recopilar información; lográndose encontrar conocimientos sobre las variables.

Según Álvarez (2020), da a conocer que las investigaciones de tipo básica tienen un compuesto el cual le permite al investigador orientarse para poder conseguir nueva información, el objetivo de este tipo de investigación es lograr un incremento en el conocimiento e información de la realidad actual. Con respecto al enfoque cuantitativo el autor Hernández y Mendoza (2020) dan a conocer que este tipo de enfoque es apropiado implementarla en aquellas investigaciones que tengan un requerimiento para estimar magnitudes, fenómenos y probar hipótesis

En consideración al alcance de la investigación esta fue consignada a un estudio descriptivo correlacional, a razón que en la investigación se requirió evidenciar cuáles son las características de las variables y medir el grado de relación o asociatividad que existan entre ambos. Según el autor Carrasco (2019) expresa su opinión en donde consigna que el estudio descriptivo es utilizado comúnmente para encontrar nuevas informaciones o acontecimientos; en tanto el estudio correlacional es aquel que permite

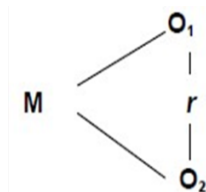
poder medir la asociación que se produce entre las variables haciendo uso para ello de una aplicación de método estadístico.

3.2. Diseño de investigación.

En la presente investigación se atribuyó hacer uso de una investigación de tipo no experimental a razón que en la investigación se necesitó estudiar en las variables en su estado natural. Según el autor Valderrama (2019) indica que este tipo de investigación se caracteriza principalmente por , no interferir bajo ninguna circunstancia en el desenvolvimiento de las variables .

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario que los investigadores consideraran hacer uso de u investigación de corte transversal para poder recolectar información de la muestra, considerando como único periodo el año 2023. Ñaupas et al. (2018), expresa su opinión con referencia a este tipo de investigaciones en donde aclara que la investigación transversal es la única que permite poder recolectar información en un periodo de tiempo establecido, sin considerar algún otro periodo ni extensión del mismo.

El diseño del estudio fue el siguiente:



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Gestión del talento humano

r: relación

O2: variable: Capacitación

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población

Como señala Carrasco (2019), viene a ser una agrupación de diversos elementos que tienen características en común y además forman parte del espacio en donde se realizará la investigación. En este sentido la ejecución de la presente investigación se llevó a cabo en la empresa TECSERM S.A.C, y para ello la población fueron trabajadores que ejercían sus funciones dentro de esta empresa, en donde los investigadores consideraron oportuno hacer uso de 42 trabajadores para hacer la población

Tabla 2

Trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C.

Trabajadores	Cantidad
Personal Fijo (Planilla)	16
Subcontratado (Recibo por honorarios)	26
Total	42

Nota: Información obtenida de la empresa

3.3.2. Muestra

Carrasco (2019), expresa su opinión en donde se aclara que según él hoy la muestra simplemente es la extracción de una parte del total de la población cómo los elementos considerados como muestras son aquellos quienes van a representar a la población y además son a quienes se les va a realizar los diversos estudios.

La muestra estuvo conformada por la totalidad de población, es decir, los 42 trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Según los investigadores Otzen y Manterola (2019) expresan que el muestreo aplicado no probabilístico de tipo censal es aquel muestre en

donde se permite excluir la aplicación de una fórmula, es decir que la elección de la muestra no fue por medio de una fórmula, tomándose por esa razón al total de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnica

La técnica empleada para la investigación fue la cuesta y según el autor Carrasco (2019), expresa que esta técnica es un método que permite poder recopilar los datos e información de la muestra por medio de una estructura basada en interrogantes que tengan relación directa con el tema, el autor también da a conocer que esta técnica es aquella que permite realizar una indagación más profunda y explorar sobre la muestra

3.4.2. Instrumento

El instrumento como indica Carrasco (2019), es aquel que permite poder recolectar información por medio de una hoja en donde están escritas y detalladas interrogantes que podrán sustraer información directa de la muestra de manera individual

Siendo esta la situación el instrumento elegido fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por 20 ítems con sus respectivas dimensiones de la variable 01 y para la variable 02 al igual fueron 20 ítems con sus respectivas dimensiones.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Luego de haber recolectado la información se procedió a hacer la introducción en una base de datos con programas estadísticos al SPSS 25, este programa estadístico arrojó resultados de tablas y gráficos para una mejor interpretación, el programa estadístico dio a conocer los resultados en dónde el coeficiente de correlación de rho de spearman logró contrastar la hipótesis

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable

Tabla 3

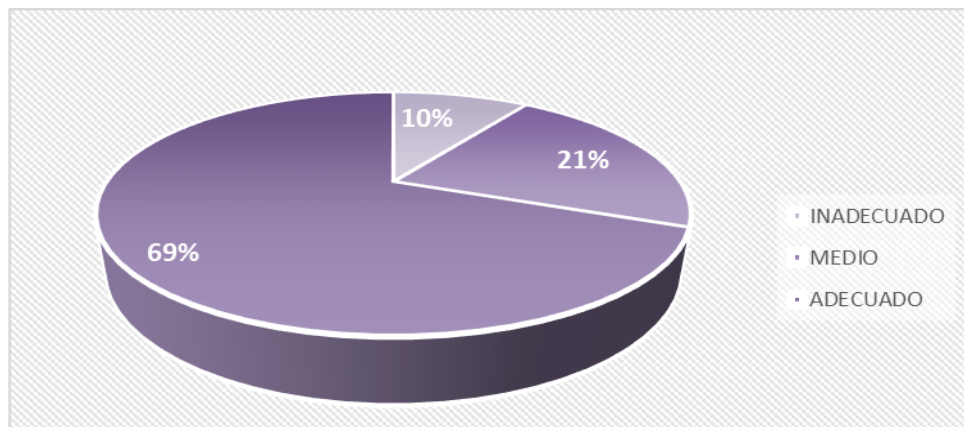
Niveles de la variable Gestión del Talento Humano.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADO	4	10%
MEDIO	9	21%
ADECUADO	29	69%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra..

Figura 2

Variable de la variable Gestión del Talento Humano.



Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra..

Interpretación:

En la figura de la variable gestión del talento humano se observa que la mencionada variable se ha ubicado en un nivel inadecuado de un 10%, un nivel medio con un 21% y un nivel adecuado con el 69%, dejando entrever que la empresa TECSERM viene realizando una adecuada gestión del talento humano y de esta manera fortaleciendo el desarrollo organizacional.

Tabla 4

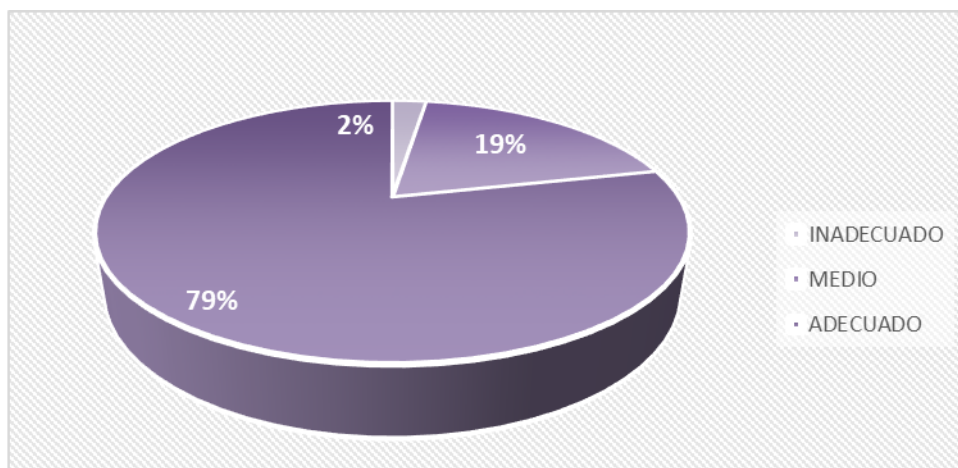
Niveles de la dimensión Reclutamiento.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADO	1	2%
MEDIO	8	19%
ADECUADO	33	79%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Figura 3

Niveles de la dimensión Reclutamiento.



Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Interpretación:

En la figura se puede observar los niveles alcanzados por la dimensión reclutamiento siendo este de inadecuado en un 2%, medio 19 y adecuado con un 79%, Se puede denotar que la empresa TECSERM, tiene el procedimiento concerniente al reclutamiento de personal dentro de sus estrategias pues tiene claro, que este proceso es uno de los más complejos, según los encuestados la empresa tiene bien identificado el perfil de candidato necesario e idóneo para que pueda formar parte de su institución

Tabla 5

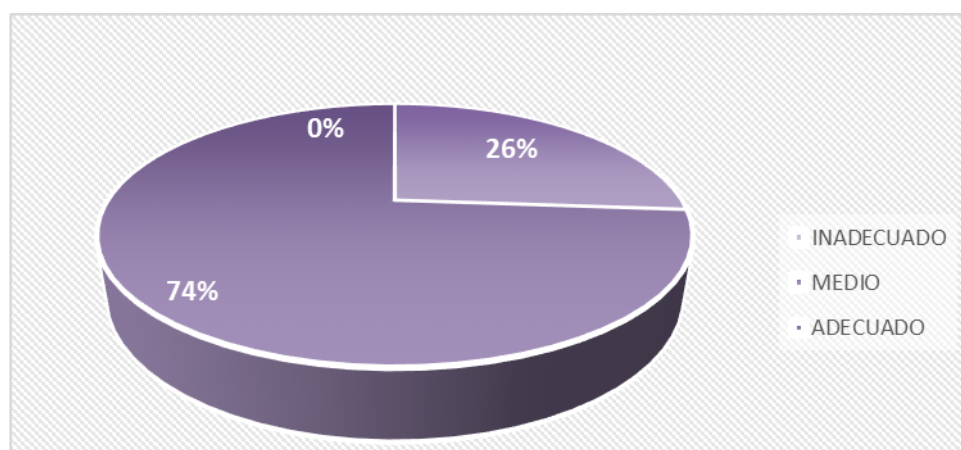
Niveles de la dimensión Selección.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADO	0	0%
MEDIO	11	26%
ADECUADO	31	74%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Figura 4

Dimensión Selección.



Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Interpretación:

La selección de personal ha obtenido niveles del 0% inadecuado, 26% medio y 74% adecuado, lo que nos brinda información positiva de la empresa, pues un 74% los encuestados tiene la percepción de que la empresa realiza un correcto proceso en la selección del personal teniendo criterios claros y la aplicación correcta que va desde la inscripción del interesado hasta tu contratación.

Tabla 6

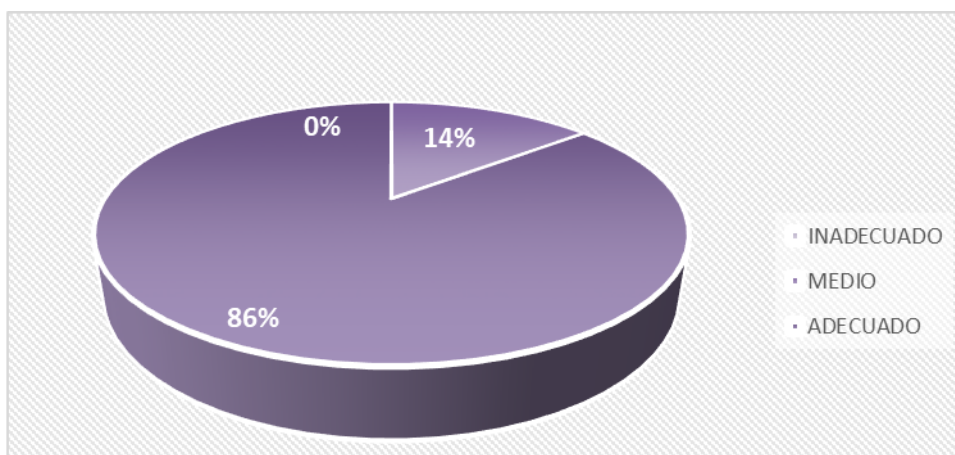
Niveles de la dimensión Adiestramiento.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADO	0	0%
MEDIO	6	14%
ADECUADO	36	86%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Figura 5

Dimensión Adiestramiento.



Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Interpretación:

Se puede observar en la figue los niveles de obteniendo; inadecuado 0%, 14% en el nivel medio y un 86% en adecuado; esta información nos muestra que el 86% de trabajadores tiene una percepción efectivo y positiva sobre el adiestramiento, pues la capacitación que lleva a cabo la empresa es práctica y sencilla, de tal manera que los nuevos trabajadores pueden identificarse desde el primer día con sus actividades, áreas, funciones y organización, resultando de esta una experiencia favorable para la empresa.

Tabla 7

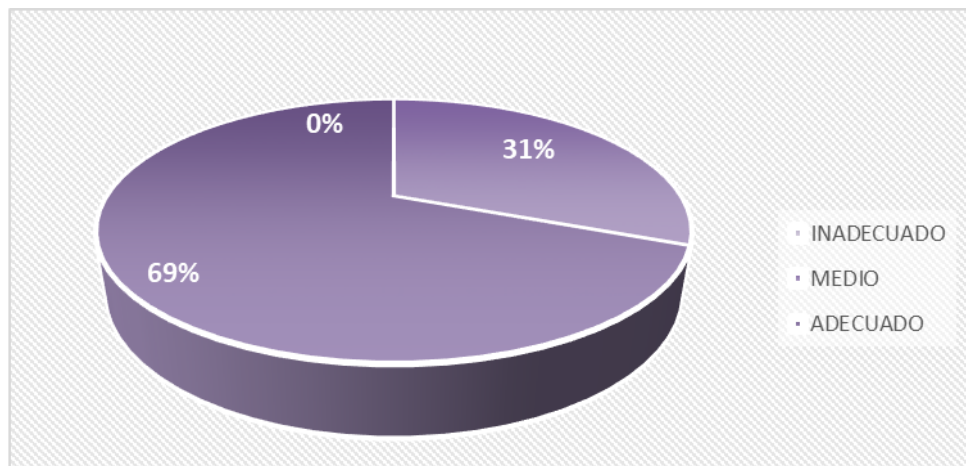
Niveles de la dimensión recompensa.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADO	0	0%
MEDIO	13	31%
ADECUADO	29	69%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Figura 6

Niveles de la dimensión recompensa.



Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Interpretación:

Se denota en la figura 06, que el nivel de la dimensión recompensa ha obtenido los siguientes porcentajes; medio con un 31% y el nivel adecuado en 69%, estos resultados no indican que las recompensas que la empresa entrega a los colaboradores por el cumplimiento de metas, a través de premios u obsequios y bonificaciones, afianzando así la lealtad y compromiso de los trabajadores, así como el reconocimiento a esfuerzo que realiza diariamente para con la empresa.

Tabla 8

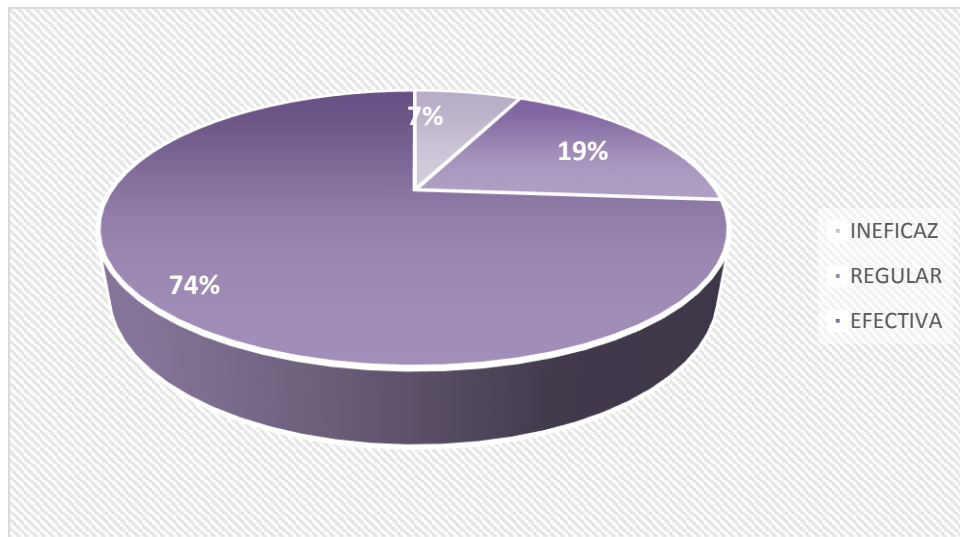
Niveles de la dimensión evaluación del desempeño.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADO	3	7%
MEDIO	11	26%
ADECUADO	28	67%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Figura 7

Niveles de la dimensión evaluación del desempeño.



Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Interpretación:

La dimensión evaluación del desempeño se encuentra en el nivel adecuado con un 67%, en el nivel medio con 26% e inadecuado con 7%, la evaluación del desempeño se realiza de forma correcta de tal manera que los trabajadores tienen claros los procedimientos que se siguen en la ejecución de sus funciones, así como de cada una de sus actividades. Siendo los resultados favorables ante estas evaluaciones que se dan periódicamente.

Tabla 9

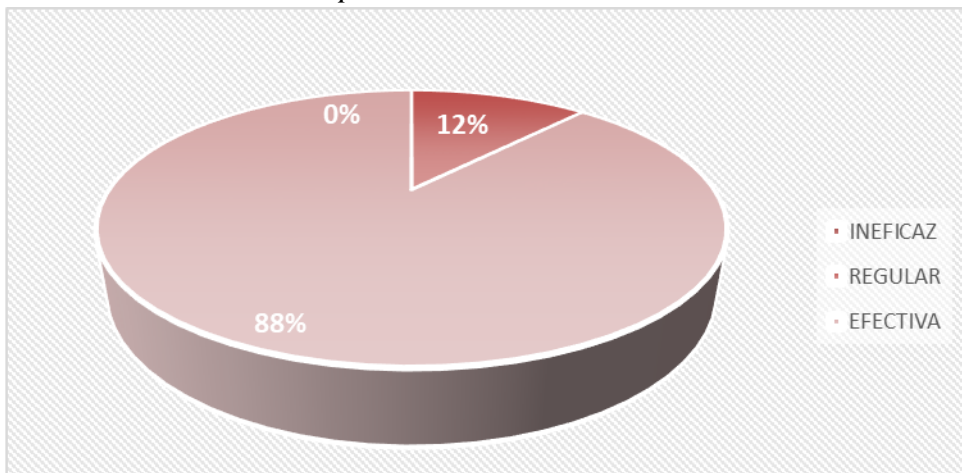
Niveles de la Variable Capacitación.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INEFICAZ	0	0%
REGULAR	5	12%
EFFECTIVA	37	88%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Figura 8

Niveles de la Variable Capacitación.



Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Interpretación:

La Variable Capacitación se encuentra en los siguientes niveles, con un 8% en el nivel ineficaz, 12% en el nivel regular y 88% en el nivel efectiva, Siendo la capacitación un proceso fundamental en las organizaciones, la empresas TECSERM no es la excepción dado que sus políticas de capacitación han obtenido resultados efectivos, pues a través de ellos el personal fortalece su habilidades y mejoran sus actitudes, sumado a la experiencia laboral con la cuentan el resultado es contar con un equipo de trabajo de alto nivel.

Tabla 10

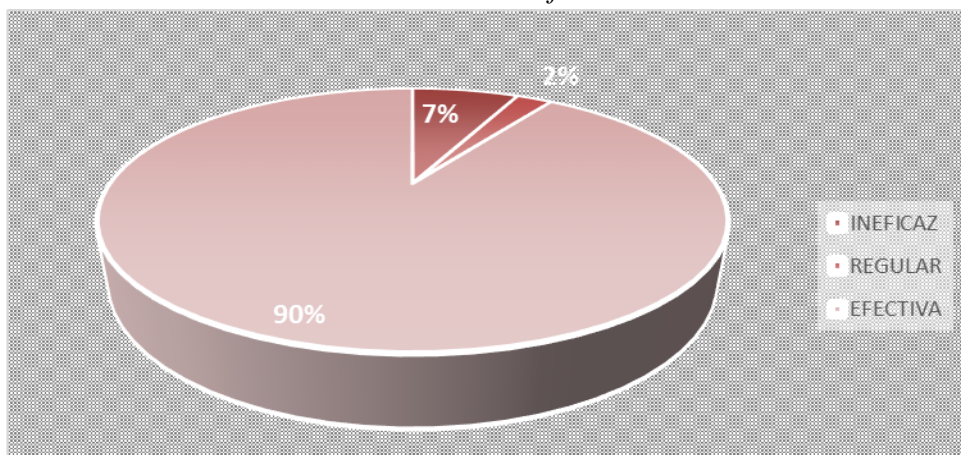
Niveles de la dimensión transmisión de información.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INEFICAZ	3	7%
REGULAR	1	2%
EFFECTIVA	38	90%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Figura 9

Niveles de la dimensión transmisión de información.



Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Interpretación:

La dimensión transmisión de información tiene resultados de 7% como ineficaz, 2% regular y 90% efectiva. La empresa Alcanzado el nivel efectivo con un alto porcentaje de diferencia con respecto a los demás niveles, dejando de notar que el proceso que sigue esta empresa son los más adecuados que están logrando y permiten transmitir la información de una forma limpia y sincrónica, pues la utilización del lenguaje no verbal y verbal se vienen desarrollando de forma favorable, esto quiere decir que los trabajadores pueden expresarse libremente y espontánea a la hora de dar a conocer sus ideas.

Tabla 11

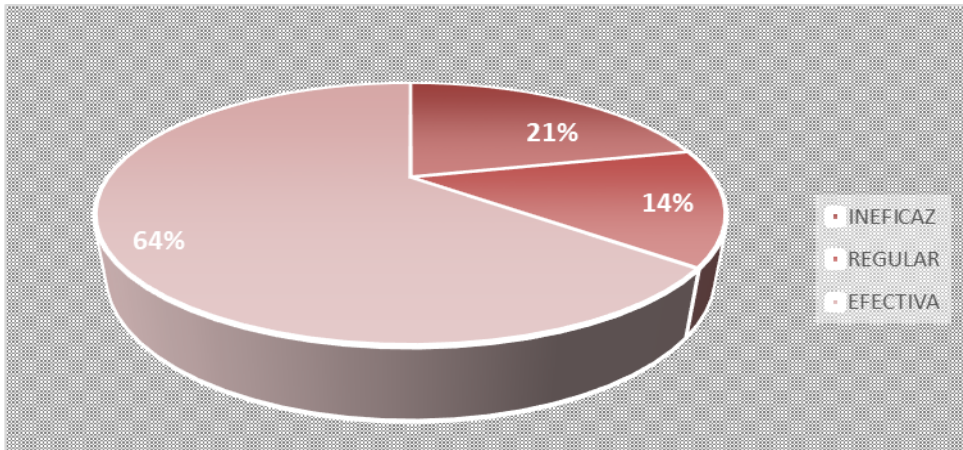
Niveles de la dimensión desarrollo de habilidades.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INEFICAZ	9	21%
REGULAR	6	14%
EFFECTIVA	27	64%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Figura 10

Niveles de la dimensión desarrollo de habilidades.



Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Interpretación:

La dimensión desarrollo de habilidades ha obtenido niveles de 21% en ineficaz, 14% regular y 64% en efectiva. En cuanto al desarrollo de actividades esta dimensión ha alcanzado un 64% por encima de las demás, del Análisis se puede destacar que la empresa ha desarrollado las formas correctas de poder incentivar el desarrollo de las habilidades de su personal, para poder brindar este escenario las otras dimensiones juegan un papel importante dado que la comunicación fluida prepara un terreno cómodo y confiable para que los colaboradores puedan desarrollarse laboralmente, en conjunto al programa de capacitación que se lleva a cabo regularmente.

Tabla 12

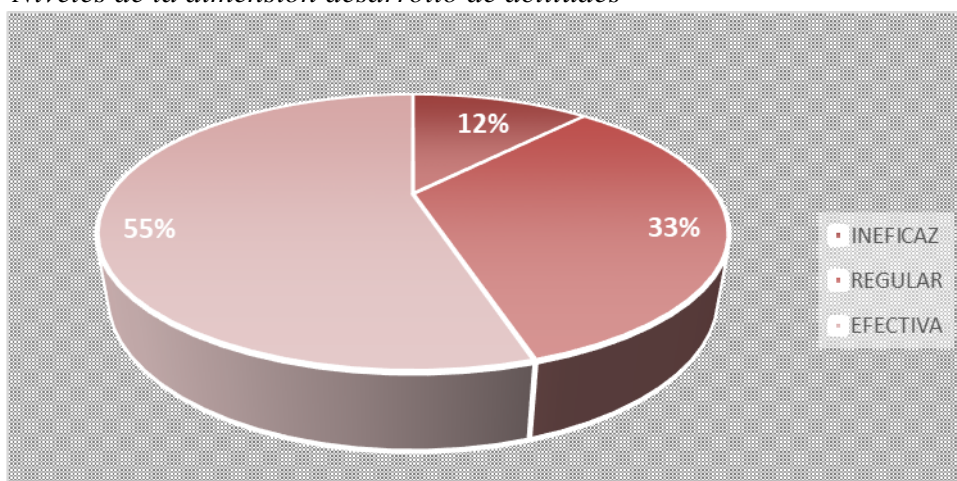
Niveles de la dimensión desarrollo de actitudes.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INEFICAZ	5	12%
REGULAR	14	33%
EFFECTIVA	23	55%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Figura 11

Niveles de la dimensión desarrollo de actitudes



Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Interpretación:

La dimensión transmisión de información se encuentra en un nivel ineficaz con un 12%, regular en 33% y en efectiva en 55%. La dimensión desarrollo de actitudes ha obtenido un poco más de 50%, esto nos indica que los encuestados tienen la percepción que la empresa brinda el soporte laboral y emocional para que ellos puedan desarrollar en mejorar actitudes, ya sea con el cliente, con el compañero de trabajo y o proveedores, lo que nos demuestra que la empresa tiene políticas de trabajo claras, precisas e inclusivas, que fomenta el crecimiento profesional y personal.

Tabla 13

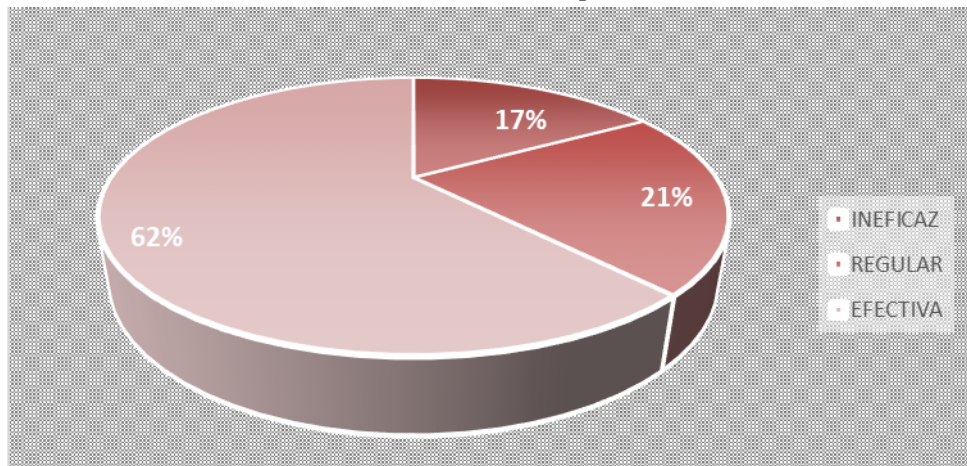
Niveles de la dimensión desarrollo de conceptos.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INEFICAZ	7	17%
REGULAR	9	21%
EFFECTIVA	26	62%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Figura 12

Niveles de la dimensión desarrollo de conceptos.



Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Interpretación:

La dimensión desarrollo de conceptos se encuentra en el nivel eficaz 17%, regular en 21% y efectiva en 62%. Esa dimensión ha alcanzado 62% según los encuestados la empresa brinda un clima institucional adecuado para que los trabajadores expresen su opinión, de esta manera pueden participar con soluciones sugerencias sobre situaciones abstractas que se puedan presentar, y de esta forma puedan trabajar de una forma eficiente siguiendo siempre las normas y políticas de trabajo de la empresa.

Tabla 14

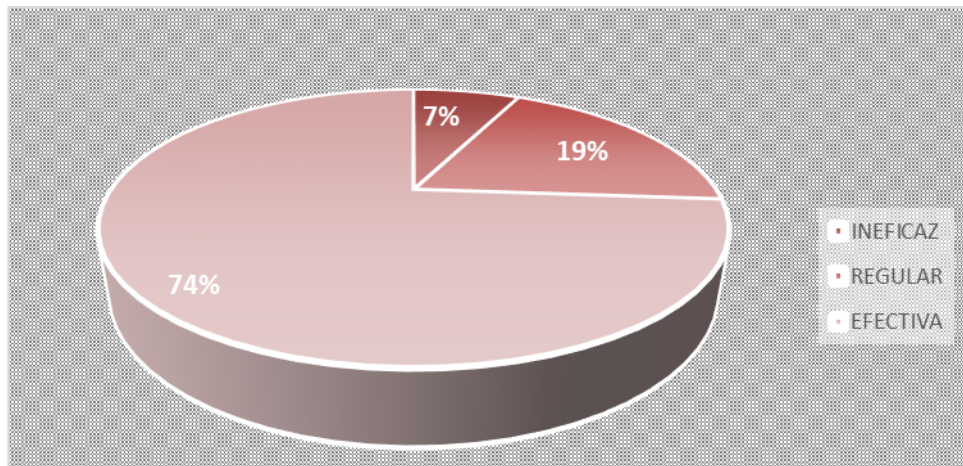
Niveles de la dimensión competencias individuales.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INEFICAZ	3	7%
REGULAR	8	21%
EFFECTIVA	31	62%
Total	42	100%

Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Figura 13

Niveles de la dimensión competencias individuales.



Nota. Información ordena y presentada con información de la muestra.

Interpretación:

La dimensión desarrollo de conceptos se encuentra en el nivel ineficaz con un 7%, regular con un 19% y efectiva en 74%. En esta dimensión el 74% de los encuestados opinan que las competencias individuales generada por las capacitaciones que se brindan, ellos desarrollan formas de trabajo que les permita ser más eficientes en la ejecución de sus actividades, si bien es cierto cada uno trae consigo sus habilidades y experiencia, la empresa fortaleciendo el desarrollo de estas competencias individuales garantiza un personal más capacitado y productivo para la empresa.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la gestión del talento humano y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C de la Provincia de Ilo, 2023.

Ho: No Existe relación entre la gestión del talento humano y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C de la Provincia de Ilo, 2023.

Tabla 15

Correlación entre las variables gestión del talento humano y la capacitación.

		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CAPACITACIÓN	
Rho de Spearman	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Interpretación:

Para obtener el grado de relación se utilizó la Rho de Spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.997$, lo que indica que el grado de relación entre las variables es fuerte positiva; para la comprobación de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral que es menor al grado de error esperado (sig. bilateral < 0.005) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 01:

Hi: Existe relación entre el reclutamiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Ho: No existe relación entre el reclutamiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Tabla 16

Correlación entre el reclutamiento y la capacitación.

		Reclutamiento	CAPACITACIÓN	
Rho de Spearman	Reclutamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Interpretación:

Para obtener el grado de relación se utilizó la Rho se spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.837$, lo que indica que el grado de relación entre el reclutamiento y la capacitación es fuerte positiva; para la comprobación de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral quien es menor al grado de error esperado (sig. bilateral < 0.005) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 02:

Hi: Existe relación entre la selección y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Ho: No existe relación entre la selección y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Tabla 17

Correlación entre la selección y la capacitación.

		Selección	CAPACITACIÓN
Rho de Spearman	Selección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,933**
		N	,000
	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	,933**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Interpretación:

Para obtener el grado de relación se utilizó la Rho de Spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.933$, lo que indica que el grado de relación entre la selección y la capacitación es fuerte positiva; para la comprobación de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral que es menor al grado de error esperado ($sig. \text{ bilateral} < 0.005$) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 03:

Hi: Existe relación entre el adiestramiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Ho: No existe relación entre el adiestramiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Tabla 18

Correlación entre el adiestramiento y la capacitación.

		Adiestramiento	CAPACITACIÓN
Rho de Spearman	Adiestramiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,908**
		N	42
	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	,908**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	42

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

Interpretación:

Para obtener el grado de relación se utilizó la Rho de Spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.908$, lo que indica que el grado de relación entre el adiestramiento y la capacitación es fuerte positiva; para la comprobación de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral que es menor al grado de error esperado ($sig. \text{ bilateral} < 0.005$) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 04:

Hi: Existe relación entre la recompensa y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Ho: No existe relación entre la recompensa y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Tabla 19

Correlación entre la recompensa y la capacitación.

		La recompensa	CAPACITACIÓN
Rho de Spearman	La recompensa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	42
	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	,897**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42

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

Interpretación:

Para obtener el grado de relación se utilizó la Rho de Spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.897$, lo que indica que el grado de relación entre la recompensa y la capacitación es fuerte positiva; para la comprobación de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral que es menor al grado de error esperado ($sig. \text{ bilateral} < 0.005$) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 05:

Hi: Existe relación entre la evaluación del desempeño y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Ho: No existe relación entre la evaluación del desempeño y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.

Tabla 20

Correlación entre la evaluación del desempeño y la capacitación.

		La evaluación del desempeño	CAPACITACIÓN
Rho de Spearman	La evaluación del desempeño	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	42
	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	,876**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42

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

Interpretación:

Para obtener el grado de relación se utilizó la Rho de Spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.876$, lo que indica que el grado de relación entre la selección y la capacitación es fuerte positiva; para la comprobación de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral que es menor al grado de error esperado ($sig. \text{ bilateral} < 0.005$) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

4.3. **Discusión de resultados**

La gestión del talento humano es el resultado de la conjunción de diversas actividades, que al ser ejecutadas logra una eficiente gestión del talento humano, estas actividades permiten la creación de la confianza para tomar decisiones acerca del cómo se desarrollarán las actividades, tiene la finalidad de lograr incrementar la productividad y mejorar el servicio que brinda la organización, Para Orejuela (2021), le permite a los gerentes de las organizaciones poder tomar decisiones más adecuadas a las situaciones, en donde los recursos de la organización puedan ser utilizados dependiendo de sus cualidades y características; mediante el uso de herramientas se podrá facilitar el proceso de la gestión del talento humano el cual está comprendido de diversos subprocesos que en conjunto forman una potente arma que permite a la organización poder sobresalir, dar respuesta a problemas complejos, obtener buenos resultados e incrementar su productividad.

En la figura de la variable gestión del talento humano se observa que la mencionada variable se ha ubicado en un nivel inadecuado de un 10%, un nivel medio con un 21% y un nivel adecuado con el 69%, dejando entrever que la empresa TECSERM viene realizando una adecuada gestión del talento humano y de esta manera fortaleciendo el desarrollo organizacional.

Para esto los resultados de la investigación de Iturralde, Paltan, Ollague y Pacheco (2020) en su artículo: desarrolla el tema sobre la gestión del talento humano como factor determinante el éxito competitivo de las medianas empresas machaleñas. los resultados encontrados de la investigación dan a conocer la existencia de una correlación positiva entre las variables por lo que se procede al rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en donde se aclara que la gestión del talento humano es un factor que determina el éxito de estas empresas. Por lo que se concluye que al tener una buena gestión del talento humano se logrará crear un incremento en el posicionamiento en la rentabilidad, tener un

mejor posicionamiento, ser más competente y llegar a alcanzar el éxito. Hidalgo, Romero y Pazmiño (2019) en su trabajo: Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. El objetivo general era llegar a determinar si el programa de capacitación resulta ser efectivo Por lo que se concluye que los programas de capacitaciones permiten a las organizaciones incrementar sus resultados positivos haciéndoles brindar un servicio de calidad.

Honores, Vargas, Espinoza y Tapia (2020) llegaron a realizar el trabajo en donde la investigación se enfoca en el tema de la capacitación del personal y el desempeño laboral en empresas mineras el objetivo de la investigación es determinar la influencia la capacitación con el desempeño del personal. Esta correlación es positiva por lo que se demostró que hay una productividad de un 67% teniendo una calidad de servicio del 16% y tomando las decisiones más acertadas en un 16% con el accionar de las actividades de manera eficiente en un 31%.

En nuestros resultados se puede observar los niveles alcanzados por la dimensión reclutamiento se puede denotar que la empresa TECSERM, tiene el procedimiento concerniente al reclutamiento de personal dentro de sus estrategias pues tiene claro, que este proceso es uno de los más complejos, según los encuestados la empresa tiene bien identificado el perfil de candidato necesario e idóneo para que pueda formar parte de su institución; La selección de personal nos brinda información positiva de la empresa, pues un 74% los encuestados tiene la percepción de que la empresa realiza un correcto proceso en la selección del personal teniendo criterios claros y la aplicación correcta que va desde la inscripción del interesado hasta su contratación. Se puede observar el nivel adecuado en un 86%; esta información nos muestra que el 86% de trabajadores tiene una percepción efectiva y positiva sobre el adiestramiento, pues la capacitación que lleva a cabo la empresa es práctica y sencilla, de tal manera que los nuevos trabajadores pueden identificarse desde el primer día con sus actividades, áreas, funciones y organización, resultando de esta

una experiencia favorable para la empresa. Se denota la dimensión recompensa ha obtenido el nivel adecuado en 69%, estos resultados no indican que las recompensas que la empresa entrega a los colaboradores por el cumplimiento de metas, a través de premios u obsequios y bonificaciones, afianzando así la lealtad y compromiso de los trabajadores, así como el reconocimiento a esfuerzo que realiza diariamente para con la empresa. La dimensión evaluación del desempeño se encuentra en el nivel adecuado con un 67%, se realiza de forma correcta de tal manera que los trabajadores tienen claros los procedimientos que se siguen en la ejecución de sus funciones, así como de cada una de sus actividades. Siendo los resultados favorables ante estas evaluaciones que se dan periódicamente.

La capacitación tiene algunos puntos coincidentes es una decisión que las organizaciones deben de considerar llevar a cabo para permitirle a su personal poder obtener nueva información y desarrollar al mismo tiempo nuevas capacidades o mejorar las que ya tiene, también por medio de las capacitaciones el personal llega a integrarse en la comunidad de la organización, llegando a conocer a sus demás compañeros y las demás situaciones que pueden llegar a suceder dentro de su centro de trabajo. La función de la capacitación no solamente es informar al personal sobre la situación de la organización o situaciones futuras que pueden suceder dentro de su espacio laboral, sino también por medio de la capacitación la organización le llega a introducir a su personal nuevas aspiraciones, metas y objetivos; generando dentro de su personal anhelos, deseos y nuevas ambiciones, con las cuales el personal va a incrementar su entusiasmo va a tener mayor motivación va a comenzar a mejorar porque todas sus acciones y decisiones van a ser enfocadas a estas nuevas aspiraciones.

La Variable Capacitación se encuentra en los siguientes niveles, con un 8% en el nivel ineficaz, 12% en el nivel regular y 88% en el nivel efectiva, Siendo la capacitación un proceso fundamental en las organizaciones, la empresa TECSERM no es la excepción dado que sus políticas de capacitación han obtenido resultados efectivos, pues a través de ellos el personal fortalece su habilidades y mejoran sus actitudes, sumado a la

experiencia laboral con la cuentan el resultado es contar con un equipo de trabajo de alto nivel.

La dimensión transmisión de información a alcanzado el nivel efectivo con un alto porcentaje de diferencia con respecto a los demás niveles, dejando de notar que el proceso que sigue esta empresa son los más adecuados que están logrando y permiten transmitir la información de una forma limpia y sincrónica, pues la utilización del lenguaje no verbal y verbal se vienen desarrollando de forma favorable, esto quiere decir que los trabajadores pueden expresarse libremente y espontánea a la hora de dar a conocer sus ideas. La dimensión desarrollo de habilidades ha obtenido 64% en efectiva por encima de las demás, del Análisis se puede destacar que la empresa ha desarrollado las formas correctas de poder incentivar el desarrollo de las habilidades de su personal, para poder brindar este escenario las otras dimensiones juegan un papel importante dado que la comunicación fluida prepara un terreno cómodo y confiable para que los colaboradores puedan desarrollarse laboralmente, en conjunto al programa de capacitación que se lleva a cabo regularmente. La dimensión transmisión de información desarrollo de actitudes ha obtenido un poco más de 50%, esto nos indica que los encuestados tienen la percepción que la empresa brinda el soporte laboral y emocional para que ellos puedan desarrollar en mejorar actitudes, ya sea con el cliente, con el compañero de trabajo y o proveedores, lo que nos demuestra que la empresa tiene políticas de trabajo claras, precisas e inclusivas, que fomenta el crecimiento profesional y personal. La dimensión desarrollo de conceptos ha alcanzado 62% según los encuestados la empresa brinda un clima institucional adecuado para que los trabajadores expresen su opinión, de esta manera pueden participar con soluciones sugerencias sobre situaciones abstractas que se puedan presentar, y de esta forma puedan trabajar de una forma eficiente siguiendo siempre las normas y políticas de trabajo de la empresa.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Para la conclusión se utilizó la Rho se spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.997$, lo que indica que el grado de relación entre las variables es fuerte positiva; para la comprobación de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral quien es menor al grado de error esperado (sig. bilateral < 0.005) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Segunda: Para la conclusión se utilizó la Rho se spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.837$, lo que indica que el grado de relación entre el reclutamiento y la capacitación es fuerte positiva; para la comprobación de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral quien es menor al grado de error esperado (sig. bilateral < 0.005) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tercera: Para la conclusión se utilizó la Rho se spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.933$, lo que indica que el grado de relación entre la selección y la capacitación es fuerte positiva; para la comprobación de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral quien es menor al grado de error esperado (sig. bilateral < 0.005) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Cuarta: Para la conclusión se utilizó la Rho se spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.908$, lo que indica que el grado de relación entre el adiestramiento y la capacitación es fuerte positiva; para la comprobación

de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral quien es menor al grado de error esperado (sig. bilateral < 0.005) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Quinta: Para la conclusión se utilizó la Rho se spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.897$, lo que indica que el grado de relación entre la recompensa y la capacitación es fuerte positiva; para la comprobación de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral quien es menor al grado de error esperado (sig. bilateral < 0.005) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Sexta: Para la conclusión se utilizó la Rho se spearman en la cual se obtuvo $Rho = 0.876$, lo que indica que el grado de relación entre las la selección y la capacitación es fuerte positiva; para la comprobación de la hipótesis se observa el grado del sig. bilateral quien es menor al grado de error esperado (sig. bilateral < 0.005) por lo que se concluye en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

5.2. Recomendaciones

A la los Jefes de Áreas, instarlos para que puedan seguir fortaleciendo las buenas prácticas en la gestión del talento humano, pue solo de esa manera retendrán a los trabajadores, las capitaciones deben ser periódicas y mucho más vivenciales.

A los trabajadores para que sigan contribuyendo con las buenas prácticas de sus actividades y puedan proponer nuevas formas de incentivos o reconocimientos, ya que se sienten escuchados por la empresa, puedan seguir dando a conocer sus inquietudes y mantener con ello un buen clima laboral

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima.
- Avalos, L. (2018). Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en el Personal Asistencial de la Ley 276 de la Micro Red de Salud Santa Rosa, Aymaraes, 2018. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo.
- Bouzas, J., & Reyes, G. (2019). Gestión del talento humano. IURE Editores (ed. Primera)
- Cairo Mendez, Y. M. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Puno-2019. Tesis de maestría. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Canales Cueva, C. A. (2017). Determinación de la influencia de la capacitación en el incremento de destrezas técnicas productivas de las MYPES del sector construcción de la ciudad de Arequipa. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. Editorial San Marcos.
- Chávez, L. M. (2015). Gestión del talento humano. EsPOCH. Riobamba, Ecuador: La Caracola Editores.
- Chavez, L. V. (2016). Gestión del Talento Humano. Chimborazo, Ecuador: ESPOCH; Escuela Politécnica de Chimborazo
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Ciudad de México: The McGraw-Hill.
- Dessler y Valera (2019). Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano. (5ª. ed.). Ediciones Pearson Educación.
- Flores Ochoa, C. J. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la municipalidad del centro poblado de Humaya, 2022.

- Guerrero Medina, J. A. (2021). La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. Tesis de licenciatura. Universidad San Pedro. Piura. Perú
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-hill.
- Hidalgo Arcela, M. M. & Gonzales Azcarate, D. J. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Cooperativa Agraria APPBOSA, Sullana 2022. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo. Piura. Perú.
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 398–409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>
- Iturralde, K., Paltan, J., Ollague, J., & Pacheco, A. (2020). La Gestión del Talento Humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas. *593 digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 342–359. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.433>
- Merco. (Merco talento de 2019). Merco talento. Obtenido de Ranking Merco Perú: <https://www.merco.info/pe/ranking-merco-talento>
- Mondy, W. (2018). Administración de recursos humanos. (11ª. Ed.). México: Pearson Educación.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5a ed.). Ediciones de la U.
- Orejuela Chunga, V. M. (2021). La capacitación como proceso clave en la gestión del talento humano del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano. ULVR. Guayaquil.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Investigación, desarrollo e innovación*, 6.

- Robbins, S., y Coulter, M. (12° ed.). (2014). La administración. Naucalpan de Juárez, México: Pearson educación de México.
- Romero Vega, M. D. R. (2022). La gestión del talento humano y la capacitación del personal en la Municipalidad provincial de Cajatambo, 2021. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima. Perú.
- Valderrama, S. (2019). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (6a ed.). Editorial San Marcos.
- Valdez Arméstar, L. K. (2021). Gestión de talento humano y desempeño laboral en la Asociación Centro Cristo Rey del Niño y Adolescente, Tacna-2019. Tesis de maestría. Universidad Privada de Tacna. Perú.
- Vallejo Chávez, L. M. (2016). Gestión del talento humano. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 15-19.
- World Economic Forum (septiembre de 2017). The Global Human Capital Report 2017.
- Zuñiga Barrios, R. V. (2021). La capacitación de personal y su relación con la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa Majes Brada EIRL durante el año 2021-Arequipa. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.

ANEXOS:

Matriz de consistencia de la investigación

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAPACITACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TECSERM S.A.C. DE LA PROVINCIA DE ILO, 2023					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO, DISEÑO, POBLACION, TECNICA Y INSTRUMENTO
PROBLEMA GENERAL					
¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?	Establecer la relación entre la gestión del talento humano y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.	Existe relación entre la gestión del talento humano y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.	Variable 1: Gestión del talento humano	Variable 1: Reclutamiento Selección Adiestramiento Recompensa Evaluación del desempeño	Tipo: Investigación básica Diseño: Investigación no experimental
PROBLEMAS ESPECÍFICOS					
¿Qué relación existe entre el reclutamiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?	Establecer la relación entre el reclutamiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.	Existe relación entre el reclutamiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.	Variable 2: Capacitación	Variable 2: Transmisión de información Desarrollo de habilidades Desarrollo de actitudes Desarrollo de conceptos Competencias individuales	Población: La población está conformada 42 trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. Muestra: Conformada por 42 trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C.
¿Qué relación existe entre la selección y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?	Establecer la relación entre la selección y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.	Existe relación entre la selección y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.			Técnica: Encuesta
¿Qué relación existe entre el adiestramiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?	Establecer la relación entre el adiestramiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.	Existe relación entre el adiestramiento y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.			Instrumento: Cuestionario
¿Qué relación existe entre la recompensa y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?	Establecer la relación entre la recompensa y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.	Existe relación entre la recompensa y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.			
¿Qué relación existe entre la evaluación del desempeño y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023?	Establecer la relación entre la evaluación del desempeño y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.	Existe relación entre la evaluación del desempeño y la capacitación en los trabajadores de la empresa TECSERM S.A.C. de la Provincia de Ilo, 2023.			