

Talento Humano y Desarrollo de Personal en los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Cuzco – 2021

por Luis Pablo Leiva Puente

Fecha de entrega: 02-dic-2022 01:42a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1969040885

Nombre del archivo: PUENTE_LUIS_PABLO_Y_SANTIAGO_BOVIS_TANIA_YOMIRA_FCAC_2022.docx (6.83M)

Total de palabras: 13308

Total de caracteres: 68970

²
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Talento Humano y Desarrollo de Personal en los trabajadores de la
caja municipal de ahorro y crédito Cuzco – ¹2021

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Luis Pablo Leiva Puente

Bach. Tania Yomira Santiago Bovis

Asesor ¹ : Dr. Uldarico Aguado Riveros

Línea de Investigación Institucional: ² Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 30.10.21 – 29.10.22

Huancayo – Perú

2022

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

**TALENTO HUMANO Y DESARROLLO DE PERSONAL EN LOS TRABAJADORES
DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUZCO - 2021**

PRESENTADA POR: BACH. LUIS PABLO LEIVA PUENTE

BACH. TANIA YOMIRA SANTIAGO BOVIS

**2
PARA OPTAR : TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS JURADOS SIGUIENTES:

.....

PRESIDENTE

.....

SECRETARIO

.....

PRIMER MIEMBRO

.....

SEGUNDO MIEMBRO

.....

TERCER MIEMBRO

Huancayo, ... dedel 2022.

Dedicatoria:

A Dios: por ser mi guía y permitirme conocer mi verdadera vocación.

A mis padres: por el apoyo incondicional que me brindaron y me enseñaron a perseguir mis sueños.

A mis hermanos: por creer en mí y hacerme un ejemplo para ellos de persistencia.

A mi asesor: por conducirme y apoyarme durante todo este proceso.

A mis catedráticos: por el apoyo continuo que me brindaron y con sus ejemplos me enseñaron a ser una mejor profesional.

Agradecimientos:

Tu apoyo y tu amor incondicional es asombroso, junto a mi padre me has educado y me diste todo lo que yo necesitaba para ser una mejor persona, profesional.

Fuiste mi más grande motivación para culminar esta tesis.

Te agradezco madre por estar conmigo siempre.

²
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Talento Humano y Desarrollo de Personal en los trabajadores de la
caja municipal de ahorro y crédito Cuzco – ¹2021**

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Luis Pablo Leiva Puente

Bach. Tania Yomira Santiago Bovis

Asesor ¹ : Dr. Uldarico Aguado Riveros

Línea de Investigación Institucional: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 30.10.21 – 29.10.22

Huancayo – Perú

2022

2

ASESOR:

Dr. Uldarico Aguado Riveros

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS	vi
Dedicatoria:.....	vii
Agradecimientos:.....	viii
ASESOR:.....	x
Contenido.....	xi
Contenido de tablas.....	xiv
Contenido de Figuras	xiv
Resumen	xv
Abstract.....	xvi
Introducción.....	xvii
Capítulo I.....	16
I. Planteamiento del Problema	16
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	16
1.2. Delimitación del Problema.....	19
1.2.1. Delimitación Espacial.	19
1.2.2. Delimitación Temporal.....	19
1.2.3. Delimitación Conceptual.....	19
1.3. Formulación del Problema	20
1.3.1. Problema General	20
1.3.2. Problemas Específicos.....	20
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Justificación Social.....	20
1.4.2. Justificación Teórica	21
1.4.3. Justificación Metodológica	21
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Objetivo General.	21
1.5.2. Objetivos Específicos.....	22
Capitulo II.....	23
II. Marco Teórico.....	23
2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Antecedentes Internacionales	23
2.1.2. Antecedentes Nacionales	24
2.2. Bases teóricas o Científicas	26

2.2.1. Talento humano.....	26
2.2.1.1. Características del talento humano.....	27
2.2.1.2. Dimensiones del talento humano.....	27
2.2.2. Desarrollo de personal.....	33
2.2.2.1. Dimensiones del desarrollo de personal.....	34
2.3. Marco Conceptual.....	37
Capítulo III.....	41
III. Hipótesis.....	41
3.1. Hipótesis General.....	41
3.2. Hipótesis Específicas.....	41
3.3. Variables (Operacionalización Conceptual y Operacionalización).....	49
Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	49
Capítulo IV.....	50
IV. Metodología.....	50
4.1. Método de Investigación.....	50
4.2. Tipo de Investigación.....	50
4.3. Nivel de Investigación.....	51
4.4. Diseño de Investigación.....	51
4.5. Población y Muestra.....	52
4.5.1. Población.....	52
4.5.2. Muestra.....	52
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	53
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	53
4.8 Aspectos Éticos de la Investigación.....	54
Capítulo V.....	55
V. Resultados.....	55
5.1. Descripción del Resultados.....	55
Tabla 2. Resultados obtenidos de la variable Talento Humano.....	55
Tabla 3. Resultados obtenidos de la dimensión Capacidades.....	57
Tabla 4. Resultados obtenidos de la dimensión Compromiso.....	58
Tabla 5. Resultados obtenidos de la dimensión Acción.....	59
Tabla 6. Resultados obtenidos de la Variable Desarrollo de Personal.....	60
Tabla 7. Resultados obtenidos de la dimensión Capacitación.....	61
Tabla 8. Resultados obtenidos de la dimensión Adiestramiento.....	62

Tabla 9. Resultados obtenidos de la dimensión Entrenamiento.....	63
5.2. Contraste de Hipótesis	64
Tabla 10. Relación entre Talento Humano y Desarrollo de Personal.....	64
Tabla 11. Relación entre Talento Humano y Capacitación.....	65
Tabla 12. Relación entre el Talento Humano y Adiestramiento.....	66
Tabla 13. Relación entre el Talento Humano y Entrenamiento.	67
Análisis y Discusión de Resultados.....	69
Conclusiones	72
Recomendaciones	73
Referencias Bibliográficas	74
ANEXOS	77
Anexo N° 01: Matriz Metodológica.....	77
Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables	79
El Instrumento de Investigación	80
1 La Data de Procesamiento de Datos.....	82
Consentimiento informado.....	84
Validación de Instrumentos	85
Fotos de Aplicación del Instrumento	86

Contenido de tablas

17	Tabla 1.	Operacionalización de Variables.....	49
	Tabla 2.	Resultados obtenidos de la variable Talento Humano	55
	Tabla 3.	Resultados obtenidos de la dimensión Capacidades	57
	Tabla 4.	Resultados obtenidos de la dimensión Compromiso	58
	Tabla 5.	Resultados obtenidos de la dimensión Acción	59
	Tabla 6.	Resultados obtenidos de la Variable Desarrollo de Personal	60
	Tabla 7.	Resultados obtenidos de la dimensión Capacitación	61
	Tabla 8.	Resultados obtenidos de la dimensión Adiestramiento	62
	Tabla 9.	Resultados obtenidos de la dimensión Entrenamiento.....	63
	Tabla 10.	Relación entre Talento Humano y Desarrollo de Personal.....	64
	Tabla 11.	Relación entre Talento Humano y Capacitación.....	65
	Tabla 12.	Relación entre el Talento Humano y Adiestramiento.....	66
	Tabla 13.	Relación entre el Talento Humano y Entrenamiento.	67

Contenido de Figuras

	Figura 1.	Componentes del talento humano	28
	Figura 2.	Etapas del proceso de capacitación.....	35
	Figura 3.	Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable Talento Humano.....	56
	Figura 4.	Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Dimensión Capacidades	57
	Figura 5.	Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Compromiso.....	58
	Figura 6.	Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Acción.....	59
	Figura 7.	Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Variable Desarrollo de Personal.....	60
	Figura 8.	Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Dimensión Capacitación	61
	Figura 9.	Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Dimensión Adiestramiento ..	62
	Figura 10.	Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Dimensión Entrenamiento	63

Resumen

En el presente trabajo de investigación se observó como problemática el talento humano y su relación con el desarrollo de personal, para ello se planteó la interrogante: ¿Qué relación existe entre el talento humano y el desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021?, siendo el objetivo principal establecer la relación entre estas variables. Se desarrolló en la parte metodología el método científico como método general, como método específico el hipotético – deductivo, el tipo fue básico, el nivel correlacional y el diseño no experimental de corte transversal; en cuanto a la población se contó con 32 trabajadores que también serán tomados como muestra; asimismo, se hizo uso de encuestas y cuestionarios como instrumentos de recolección de data. El resultado de esta investigación indicó que existe una relación directa ($r_s=0.804$, $p. = 0.000$) entre estas variables. Se sugirió que se optimicen los procesos del desarrollo de personal y el talento pues le dan al trabajador y a la empresa herramientas para lograr objetivos con eficiencia y eficacia, esto se verá reflejado en la disminución de quejas e incremento de satisfacción por parte de los usuarios.

Palabras clave: Talento humano, Desarrollo personal.

Abstract

In the present research work, human talent and its relationship with the development of personnel were observed as problematic, for this the question was raised: What relationship exists between human talent and the development of personnel in the workers of the Caja Municipal de Savings and Credit Cuzco - 2021? being the main objective to establish the relationship between these variables. The scientific method was developed in the methodology part as a general method, the hypothetical-deductive method as a specific method, the type was basic, the correlational level and the non-experimental cross-sectional design; Regarding the population, there were 32 workers who will also be taken as a sample; Likewise, surveys and questionnaires were used as data collection instruments. The result of this investigation indicated that there is a direct relationship ($r_s=0.804$, $p. = 0.000$) between these variables. It was suggested that the processes of personnel and talent development be optimized, since they give the worker and the company tools to achieve objectives efficiently and effectively, this will be reflected in the decrease in complaints and increase in satisfaction on the part of the users.

Keywords: Human talent, Personal development.

Introducción

Las tecnologías de información y el cambio constante de los conceptos a nivel empresarial han generado mucha importancia en el valor del talento o persona y su desarrollo tanto personal como en conjunto dentro de las organizaciones. Es por ello que nos vemos en la tarea de evaluar si nuestra sociedad está actualizando la forma en la que maneja sus objetivos y a su competencia, pues ello va a determinar el éxito y continuidad de las organizaciones presentes.

Actualmente se busca que el talento del trabajador se pueda integrar a la organización mediante procesos y técnicas de desarrollo para complementar visiones que generen una idea innovadora y que pueda cubrir los intereses de los usuarios.

Nuestra sociedad todavía maneja procesos en base a las jerarquías y habilidades rutinarias en donde se pierde la capacidad de aportar y generar nuevas formas de solucionar o afrontar decisiones al momento en que se produce una crisis o problema. En estos últimos años estamos atravesando crisis económicas y de salud que han obligado a las organizaciones a modificar sus procesos y manejo dentro de la empresa, por ello, muchas de estas han fracasado. Es por ello que se ha planteado como objetivo en esta investigación establecer la relación existente ⁹ entre el talento humano y el desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.

En el marco metodológico se utilizó el método científico como método general, como ¹ método específico el hipotético – deductivo, el tipo fue básico, el nivel correlacional y el diseño no ¹⁸ experimental de corte transversal, y se realizaron encuestas y cuestionarios como instrumentos ² de recolección de data. Todo el trabajo se ha desarrollado con el siguiente esquema: en el capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática,

delimitación, formulación, justificación y objetivos; en el capítulo II se incluyen antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas y marco conceptual, en el capítulo III se establecen las hipótesis y la operacionalización de variables, en el capítulo IV se detalla el aspecto metodológico de la investigación como método, tipo, nivel y diseño de la investigación, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos, asimismo, los aspectos éticos de la investigación, en el capítulo V se desarrolla el análisis de resultados, la contrastación de hipótesis y los resultados que se detallan mediante gráficos; también se realizan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas que obedecen al formato APA. De manera concluyente están los anexos complementarios como la esquematización de la matriz de consistencia, la operacionalización de variables, el consentimiento informado, la data generada en el estudio y evidencias de los instrumentos y trabajo realizado durante el proceso de investigación.

Capítulo I

I. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

(Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002), la globalización exige a las instituciones a generar procesos y estrategias para mejorar el desarrollo personal de sus trabajadores, gestionando adecuadamente el talento humano, atendiendo sus necesidades y expectativas. Cada individuo tiene particularidades o habilidades que sirven como impulsores del éxito de la empresa; sumado a esto hay diversos factores como los económicos, sociales, culturales, etc.

En los últimos años, el talento humano es uno de los principales elementos a tomar en cuenta por las grandes empresas, dado que, se considera actualmente necesario para el éxito empresarial. (Hicks-Clarke & Iles, 2000), afirma que las personas son el punto diferenciador de las organizaciones, éstas proporcionan ventajas a nivel competitivo.

Los cambios que se van dando a nivel global en el tema empresarial hace que las empresas deban de optimizar su creatividad y eficiencia, como nos indica (Dries, 2013), es cada vez más difícil atraer y mantener el capital humano. Siendo este último, quien toma una distancia de su propia organización debido a ser considerado sólo un recurso, y no obtener la satisfacción de un trabajo estable a largo plazo.

El desarrollo de las capacidades es un importante indicador de las organizaciones, así como la competitividad. Estos entre otros ya mencionados, constituyen las bases del tipo de talento que ⁴ los individuos que lo componen deben de poseer. De este modo, el capital humano se convierte en el activo más valioso que posee una organización, destacándose por sobre los activos físicos y financieros, e incluso por sobre los demás intangibles.

El compromiso es un factor que se sostiene básicamente por la retribución a nivel intelectual, afectivo y social por parte del talento hacia la organización; no es constante en el tiempo y no logra satisfacer las necesidades del talento, por ende, empiezan a decaer las fortalezas y nivel de desarrollo y competitividad de la empresa.

Es entonces importante, tomar atención a las mejoras tanto profesionales como personales del talento, y es así, que pasamos al nivel de la acción. Con un estado tan cambiante, el quedarse relegado o en duda sobre los cambios y desarrollo de la empresa, nos generará únicamente pérdidas.

Así como el talento humano se ha desarrollado y su importancia ha cambiado (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002), nos habla sobre cambios también en el desempeño de las personas. Antes se manejaba por medio de un control externo y

jerárquicos, con puestos definitivos y delimitados a tareas repetitivas sin cambios o flexibilidades. Hoy en día este modelo no funciona y dentro de sus procesos de cambio se ha demostrado cuán importante es el desarrollo de la persona de manera interna y externa en la organización.

Asimismo, el desarrollo de las personas se enfoca al crecimiento personal y lo orienta a una carrera futura y no solo a un puesto o cargo específico. Las organizaciones deben exigir que las personas cuenten con nuevas habilidades, conocimientos y competencias, para ello deben hacer uso de los programas de capacitación que desarrollan sus conocimientos orientándolos al futuro.

El desarrollo de Personal implica procesos de capacitación en donde se busca brindar conocimientos para que el trabajador sea capaz de resolver problemas y tomar decisiones que se presenten a lo largo de su desempeño. Sin un talento motivado y preparado no es posible incrementar y desarrollar la productividad requerida para el desarrollo de la organización. Por ello es importante que sumado al desarrollo del talento se apliquen técnicas como el entrenamiento y el adiestramiento, los cuales van facilitar al trabajador herramientas para realizar sus actividades y aptitudes favoreciendo su precisión y éxito a nivel organizacional.

Por todos estos motivos nos queremos plantear si nuestro objeto de investigación está manejando los conceptos actuales de talento y desarrollo de personal. Para ello nos formulamos el siguiente cuestionamiento: ¿Qué relación existe entre el talento humano y el desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021?

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación Espacial.

La investigación se realiza teniendo en cuenta la unidad de análisis: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco.

1.2.2. Delimitación Temporal.

Para la ejecución de la investigación se toman en cuenta los datos del periodo 2021.

1.2.3. Delimitación Conceptual.

En esta investigación se desarrolla el estudio del talento humano y el desarrollo de personal.

(Moreno & Godoy, 2012) “El talento humano es considerado como capital, visión empresarial, en correspondencia con la razón de la entidad lucrativa. Esta concepción considera el valor agregado, debido al efecto del talento humano sobre el desempeño de la empresa, como Capital”.

(Nadler & Tushman, 1997) lo definen al desarrollo de personal como un “conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje, proporcionadas por la organización dentro de un período específico, para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o crecimiento humano”.

² 1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre el talento humano y el desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021?

² 1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Cuál es la relación que existe entre el talento humano y la capacitación del desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021?
- ² ¿Cuál es la relación que existe entre el talento humano y el adiestramiento del desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el talento humano y el entrenamiento del personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

El trabajo de investigación se orienta a identificar la relación entre el talento humano y el desarrollo de personal de la caja Municipal que se traduce en ²³ una mejora en los servicios y los procesos de integración del personal, asimismo, busca la mejora de la organización y de las condiciones de trabajo del personal.

1.4.2. Justificación Teórica

⁷ Los trabajadores de la caja Municipal de ahorro y crédito Cuzco se verían beneficiados al desarrollar las teorías de talento y desarrollo de personal, las cuales están desarrolladas de manera práctica en este trabajo. La aplicación adecuada de estos conceptos supone como resultado el éxito y una presencia competitiva de la organización.

1.4.3. Justificación Metodológica

³ Para esta investigación se ha aplicado un tipo de investigación básica, con nivel ² correlacional, que orienta a la determinación y la relación existente entre las variables, objeto de estudio en una misma muestra. El diseño es no experimental y se hará uso de cuestionarios como instrumento para medir las ² variables de estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General.

Establecer la relación existente entre el talento humano y el desarrollo de personal en ³ los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Identificar la relación entre el talento humano y la capacitación del desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.
- Identificar la relación entre el talento humano y el adiestramiento del desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.
- Identificar la relación entre el talento humano y el entrenamiento del personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.

Capítulo II

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Chappaz, 2015), en su trabajo, La Motivación en el desarrollo personal y profesional, se encuestaron a 35 estudiantes de la maestría de RR.HH. de la Universidad de Buenos Aires. Se concluye de este trabajo que: los factores de la motivación influyen en el desarrollo personal y profesional, generando la necesidad de autorrealización. La motivación se ve directamente relacionada con un ascenso jerárquico y económico.

(Rojas, 2018), en esta investigación llamada, Capacitación y Desempeño Laboral; encuestaron a 36 trabajadores, se obtuvo como resultado que hay una relación significativa entre estas variables. Se recomendaron técnicas de capacitación adecuadas, asimismo, un diseño estructural para la mejora del desempeño.

(Alava Loor & Gómez Valverde, 2016), en su trabajo de investigación titulada: “Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014” Presentada para optar el grado de Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - 2016. Se concluye que, las teorías, con respecto a la administración del recurso humano o manejo de personal, demuestran que éstas provienen de una época muy antigua, en donde se expone distintos modelos de gestión. Siendo el aspecto más importante a destacar, es que todas estas teorías han ido evolucionando en el tiempo, porque anteriormente las personas eran consideradas un recurso dentro de la organización, paulatinamente esa denominación se modifica y actualmente se denomina Talento Humano.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Cajma, 2016), el trabajo: Los programas de incentivos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito de Cusco SA. Agencia Puno-Bellavista Período 2012, se realizó a todos los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Cusco SA. Agencia Puno-Bellavista. Se concluyó que los programas de incentivos inciden de manera positiva en la satisfacción laboral de los empleados de dicha institución; estos dan mayor valor a los programas pagados, sin embargo, estos no son tan satisfactorios, lo que implica que la empresa debe de mejorar este aspecto.

(Cusi & Mollo, 2018), en su informe: Impacto de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y

Crédito Ica Agencia Pedregal, en el período de agosto a octubre del 2018, encuestó a 422 usuarios, el resultado indica que el personal que labora en la caja está informado y capacitado evidenciando un impacto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores; sin embargo, hay una falta de motivación que dificulta la relación con los clientes.

(Cuadra & Panta, 2018), en su tesis, ⁶ Gestión del Talento y toma de decisiones. Caja Municipal Trujillo - Sucursal Chiclayo, se trabajó con 55 empleados. Se determinó que es necesario implementar estrategias de gestión de talento humano, ya que un porcentaje del personal no está satisfecho y probablemente está viendo otras opciones de trabajo.

(Yuriko, 2021), en su trabajo, ⁶ Gestión del Desarrollo personal para mejora la retención del talento humano en la CMAC de Trujillo SA – 2021, se realizaron cuestionarios a 20 trabajadores del área de créditos. Se determinó que se necesita ⁶ auditar la misión y visión de la compañía para hallar el eje estratégico de la retención del talento humano.

(Cielo, 2017), en su informe, ¹⁴ La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia de Tingo María, 2017. Se encuestó y entrevistó a 26 trabajadores. Se demostró que hay una influencia entre las variables. La motivación es poco frecuente y esta relacionada a una remuneración baja. Asimismo, las relaciones entre compañeros y jefes son limitadas, por lo que ⁷ califican con un nivel medio de satisfacción su pertenencia a la institución, evidenciando negativas en su desempeño laboral.

² 2.2. Bases teóricas o Científicas

2.2.1. Talento humano

(RAE (Real Academia Española de la Lengua), s.f.), su primera acepción es inteligencia: es la capacidad de entender. Su segunda acepción es aptitud: que ²³ es la capacidad para el desempeño o ejercicio de una ocupación. Para fines de nuestra investigación, tomamos la acepción de aptitud e interpretamos como el conjunto de destrezas en una persona respecto a un grupo para realizar una determinada actividad de manera óptima y exitosa.

(Jericó, Gestión del talento, 2001), “Todos tenemos talento, pero no tenemos talento para todo”, es decir, un trabajador que se compromete a poner en práctica sus capacidades, genera resultados óptimos en la empresa en la que se desarrolla. Cada persona tiene diferentes capacidades y destrezas que pueden generar diferentes resultados.

(Gallardo Gallardo, Nijs, Dries, & Gallo, 2015), conceptualizan dos definiciones: una como objeto que hace referencia a características de una persona; y la otra hace referencia como sujeto, es decir, referido directamente a la persona. De manera inclusiva todo trabajador de una organización es considerado como un talento, lo que implica que tiene habilidades propias y también aprendidas que generan un valor o una fortaleza.

2.2.1.1. Características del talento humano

(Saavedra, Montoya, Alveiro, & Ramiro, 2016), indican que el talento se potencia y evidencia de manera individual, pero genera un desarrollo global, por ejemplo, en una organización. Los autores refieren que el talento es escaso debido a que son variables en cada persona; por ello hay algunas pautas que da (Jericó, La nueva gestión del talento: Construyendo Compromiso, 2008), para atraer el talento:

- Dar valor al trabajador, es decir, que aportará la organización al trabajador para que éste se comprometa.
- Organización, la empresa debe de conocer que ofrece la competencia y su propio aporte, de esta manera podrá seleccionar al personal especializado en el área determinada.
- Inversión, la empresa debe atraer al talento motivando su desarrollo porque de ella depende el futuro de la organización.
- Originalidad, la empresa debe buscar diversidad para generar innovación.
- Compromiso, además de los procesos habituales de selección, se debe medir la capacidad de compromiso ya que un trabajador comprometido siempre está motivado a aportar.

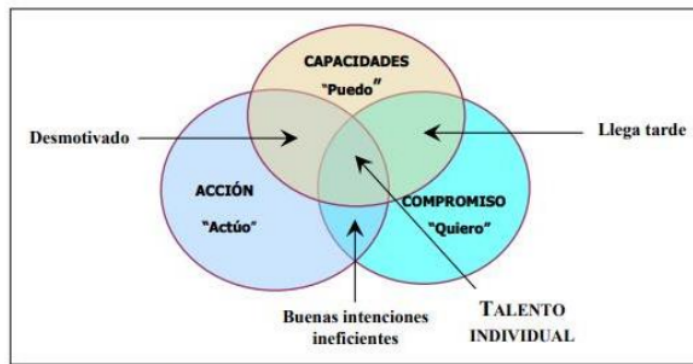
2.2.1.2. Dimensiones del talento humano

(Sisk, 1993), nos dice que: “Un ejemplo de talento específico también lo constituye el talento o habilidad para el liderazgo el cual se define como la habilidad para dirigir individuos o grupos hacia una decisión o acción común. Estos sujetos usan un grupo de destrezas, negocian en situaciones difíciles,

tienen alto nivel de autoconfianza, de responsabilidad, de cooperación, tendencia a dominar, habilidad para adaptarse a nuevas situaciones”. Nos habla de componentes importantes que son necesarios para que se logre definir la existencia del talento.

Para (Jericó, Gestión del talento, 2001), “los ingredientes claves que se necesitan para la existencia de talento son: Capacidades, compromiso y acción. Estos ingredientes deben de ser siempre visibles en los profesionales competentes, ya que sin éstos sería difícil demostrar que en ellos existe algún tipo de talento”.

Figura 1. Componentes del talento humano



Fuente: (Jericó, La nueva gestión del talento: Construyendo Compromiso, 2008)

D1: Capacidad

Al hablar de capacidades nos referimos a la manera de desarrollar de manera eficiente investigación e innovación, y crear sistemas para acceder, guardar, procesar y usar la información, por ello, en este contexto tenemos algunos conceptos importantes.

Conocimiento

(Nuñez, 2004), nos dice que “el conocimiento tiene un carácter individual y social; puede ser: personal, grupal y organizacional, ya que cada persona interpreta la información que percibe sobre la base de su experiencia pasada, influida por los grupos a los que perteneció y pertenece. También influyen los patrones de aceptación que forman la cultura de su organización y los valores sociales en los que ha transcurrido su vida. Esto determina que el conocimiento existe, tanto en el plano del hombre como de los grupos y la organización, y que estos se encuentran determinados por su historia y experiencia social concreta”. Así reforzamos que el talento se desarrolla de manera individual como grupal.

(Druker, 2005), “nos estamos adentrando en una sociedad de conocimientos, donde el recurso económico básico ya no es el capital material, ni la mano de obra, sino que es y será el saber”. De esta manera podemos deducir que al planificar, implementar y controlar las actividades relacionadas la gestión del conocimiento, podemos conducir a su desarrollo y la aplicación en las organizaciones mejorando y dando ventaja a la resolución de problemas en la empresa.

Habilidad

(Rodríguez Cabrero, 2019), ¹ asegura que las habilidades y el talento humano son desarrolladas en las organizaciones y se enfocan en el éxito que genera el personal más capacitado y entusiasta, ya que, las empresas buscan

actualmente atraer un ¹ nuevo capital humano con habilidades que sumen al objetivo de la empresa.

Asimismo, (Jericó, Gestión del talento, 2001) sostiene que: “la relación entre el talento humano y las habilidades del personal, son aquellas capacidades de resolver problemas en determinada ocupación, incluyendo no solo el esfuerzo por salir adelante sino otros factores externos que influirán mucho cuando suceda”. En este contexto entonces podemos decir que, tanto las habilidades ⁶ del personal como los lineamientos de la gestión del talento humano, deben de ser consecuentes para generar resultados óptimos y eficaces.

¹ **Experiencia**

(Vallejo, 2016), precisa que: “La experiencia se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas que hacen que desempeñe o realice bien su trabajo”. Entonces, podemos decir que, mediante comprobaciones y prácticas, el trabajador desarrolla la maestría de sus capacidades en la empresa en el tiempo.

D2: Compromiso

(Jericó, Gestión del talento, 2001) “se entiende como el grado máximo de involucramiento hacia la empresa para la cual se opera, ya que de esto depende que el profesional aporte su mejor esfuerzo. La organización es la que tiene la responsabilidad de fortalecer el compromiso motivándolo y pagando por ello, para así evitar que el profesional se abandone o emigre a otra empresa.” Es decir, es muy importante que la organización genere un vínculo positivo para que el profesional tenga un sentido de lealtad hacia la misma.

(Hernández Rodríguez, 2016), “Una investigación reciente del Kingston Business School conceptualiza el compromiso del empleado como una forma de “estar positivamente presente en el desempeño del trabajo, contribuyendo al mismo con esfuerzo intelectual, al tiempo que se experimentan emociones positivas y conexiones significativas con el resto de los empleados”. “Esta definición aporta tres dimensiones capitales: compromiso intelectual (pensar en hacer bien el trabajo y mejorarlo día a día), compromiso afectivo (sentirse bien haciendo un buen trabajo cada día), y compromiso social (dando la oportunidad de discutir con los compañeros en el trabajo cómo se pueden mejorar los procesos)”.

Podemos deducir entonces que el compromiso se genera desde las cabezas de la organización y se va construyendo con estrategias positivas que generan que el personal pueda capacitarse y tener oportunidades de desarrollo a nivel profesional y personal. Siendo así imprescindible un buen clima laboral y el deseo de mejorar continuamente.

(Jericó, La nueva gestión del talento: Construyendo Compromiso, 2008), nos resume de manera interesante el actuar de un personal comprometido. En principio, éste tiene el deseo que seguir perteneciendo a la empresa. Esta es una ventaja para la misma pues, existe menor riesgo de que el talento se marche a la competencia. Además, el talento generará un aporte o contribución extra, rindiendo más, identificándose con las metas de la organización y será una persona capaz de influir sobre los demás.

D3: Acción

(Jericó, Gestión del talento, 2001), “acción (velocidad), lo cual se entiende como hacer, velocidad o innovación constante; es decir que debido al

mundo tan cambiante en el cual vivimos, debemos siempre estar alertas a esos cambios y contrarrestarlos a gran velocidad, ya que, si no lo hacemos, nos quedaremos como profesionales obsoletos”.

Una persona con talento bien desarrollado no cae en lo que (Botero Escobar, 2007), cita a Cubeiro (Jefe Coordinador de Liropus 2000), califica como “el síndrome de la almohada asesina o el hábito de consultar con la almohada, que demora la toma de decisiones”. Como no se puede parar el desarrollo tecnológico, lo más adecuado es incorporarse al mismo e iniciarlo antes que la competencia.

Hoy en día la tecnología nos permite tener mejores herramientas de evaluación y medición para poder corroborar o diagnosticar la productividad y la eficacia de los procesos realizados, así como las problemáticas y deficiencias de la organización. Es así que podemos relacionar la importancia de la innovación de los procesos de investigación y desarrollo como parte esencial para generar cambios y soluciones a la organización.

(Udiz, 2014), Acorde con la frase: «quien golpea primero golpea dos veces», nos ayuda a imaginar un escenario en donde entendemos que los ciclos y procesos se hacen más cortos y requieren cambios a menor tiempo.

Con este enfoque sobre el talento podemos definir que ya hay cambios profundos en las organizaciones, cambios que buscan liderar y estar a la par de la competencia. Gran desafío en donde no solo tienen que ver por la organización, sino también por el bienestar de su talento humano, de lo contrario otras empresas pueden reclutar a dicho personal para liderar en su rubro.

Es importante destacar que dentro de estas dimensiones siempre se debe de actualizar el conocimiento, ya que este no diferencia a una persona con talento. En nuestro siglo la comunicación y las tecnologías de información han dado al conocimiento un crecimiento exponencial, por lo cual un personal desactualizado queda rápidamente obsoleto para la organización. Este siempre debe de tener la capacidad de aprender y desaprender lo ya conocido.

2.2.2. Desarrollo de personal

(Dessler & Varela, 2011), Los planes estratégicos están muy ligados al desarrollo del Personal, no enfocado en los objetivos tradicionales de entrenamiento, sino en la identificación de metas estratégicas, así como las habilidades y conocimientos necesarios para poder alcanzarlas; cuando éstas no se cumplen se considerará posibles capacitaciones potenciando el talento humano.

(CEUPE, 2018), el desarrollo de personal es conjunto o sistema de acciones que se relacionan mediante la formación de estrategias, planificación, gestión, capacitación, adaptación y entrenamiento de los trabajadores. Estos procesos buscan satisfacer las necesidades de la organización y desarrollar el talento del trabajador.

Del mismo modo, (Dessler & Varela, 2011) definen "el desarrollo de personal se refiere a los métodos utilizados para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades necesarias para realizar su trabajo."

Para algunos autores, el término desarrollo abarca un conjunto completo de prácticas en la empresa, cuyo objetivo es capitalizar el talento en términos de identificación, progreso y motivación de las personas. Una

empresa o un subgrupo específico de personas en la organización que, debido a su desempeño y/o potencial futuro, han demostrado ser la clave de la organización.

(Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2017), define el desarrollo personal como la capacidad en las que las personas destacan por ser el único elemento vivo e inteligente, por su carácter eminentemente dinámico y por su increíble potencial de desarrollo.

(Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002) así mismo, describe que el desarrollo va dirigido al crecimiento personal y se orienta a un trabajo a futuro, no solo al puesto de trabajo actual del empleado, por ello, se relaciona de manera estrecha al talento humano.

2.2.2.1. Dimensiones del desarrollo de personal

Para optimizar las inversiones en las personas y la organización, enfocándolas en sistemas para desarrollo de personal se deben de desarrollar ciertas características o dimensiones, tales como:

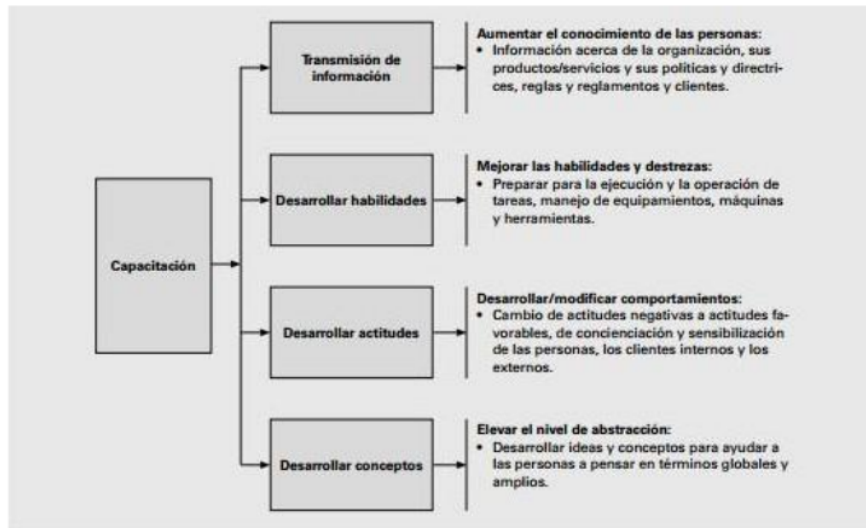
D1: Capacitación

(Dessler & Varela, 2011), refieren a este concepto como "determinar la falta de habilidades"; es decir, se debe de determinar cómo evaluar adecuadamente las habilidades de los empleados que ya laboran en la organización o que se espera contratar.

Los evaluadores del talento deben de conocer los tipos de capacitación que necesitan, dónde y quién los necesita, y qué métodos brindarán los resultados que necesitan a los empleados. El hecho de que los trabajadores no logren repetidamente los objetivos de productividad puede

ser una señal de que se necesita capacitación. Del mismo modo, el hecho de que las organizaciones reciban muchas quejas de los clientes puede estar sugiriendo que el desarrollo de personal fue inadecuado.

Figura 2. Etapas del proceso de capacitación



21

Fuente: (Chiavenato, *Gestión del Talento Humano*, 2002)

D2: Adiestramiento

(Chiavenato, *Gestión del Talento Humano*, 2002), “el propósito del adiestramiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos”. También lo define como un proceso mediante el cual un individuo desarrolla habilidades y destrezas específicas que permitirán un desempeño eficiente al ser aplicados.

El adiestramiento es la capacitación que va dirigida a las actividades del puesto de trabajo del trabajador. Busca que se realice de manera adecuada la labor encargada, asimismo, involucra el uso de herramientas, procesos, sistemas y métodos para lograr objetivos, ya que, es en esta etapa

en donde el trabajador podrá demostrar los conocimientos aprendidos en la capacitación.

Existen diversos métodos, tales como:

²⁰ Capacitación en el puesto para gerentes. Es el método preferido por su pertinencia y la posibilidad de trasladar el aprendizaje inmediatamente al trabajo. Se puede realizar mediante asesorías al responder interrogantes sobre el puesto de trabajo en cuestión; experiencias transitorias anticipadas en donde se realiza un breve aprendizaje nuevo además de realizar las actividades antiguas; transferencia y rotación, lo que lleva a que se amplíen las experiencias y aumente la eficacia. Las capacitaciones fuera de puesto incluyen herramientas como lecciones, computadoras, internet.

D3: Entrenamiento

(Guerrero , 2015), “Proceso orientado a conocer las áreas en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes que el trabajador requiere mejorar, para desempeñarse efectivamente en su puesto de trabajo”. Al identificar en que áreas debe capacitarse, el trabajador puede adaptarse a las condiciones de su cargo; asimismo aporta el logro de metas personales y globales.

(Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2017), junto con otros autores afirman que la capacitación, el adiestramiento y entrenamiento; parte de un programa de capacitación, son necesarios para una constante y continua mejora que se aplica tanto a personal nuevo como permanente. De esta manera se generan alternativas de información novedosa que puede posicionar a la organización dentro del mercado debido a que su talento cumple con los objetivos trazados.

Existen varios tipos de entrenamiento con ventajas y desventajas, dependiendo de cómo aprovechan los trabajadores. Uno de ellos es el entrenamiento de orientación, dirige al trabajador a conocer normas, valores y pautas de conducta y procedimientos. El de aspectos conceptuales desarrolla el conocimiento de datos y teoría que posteriormente se pondrá en práctica. El desarrollo de habilidades busca técnicas y patrones donde se buscan herramientas para poner en práctica los conocimientos. La formación de reciclaje y la formación en equipo preparan a los trabajadores a adaptarse a trabajar en equipo y utilizar nuevos procedimientos. La formación en creatividad se desarrolla para ayudar a aportar soluciones nuevas. El desarrollo de las habilidades interpersonales también ayuda a realizar socialización y comunicación en el ambiente de trabajo.

2.3. Marco Conceptual

- Talento Humano: Capacidad para desempeñar una actividad. Está asociada a las habilidades, pero, se desarrolla con práctica y entrenamiento.

<https://definicion.de/talento/>

- Capacidad: Cualidad que permite desarrollar una tarea o trabajo.

<https://definicion.mx/capacidad/>

- Conocimiento: Es ¹² adquirir información valiosa para así comprender la realidad por medio de la razón, la inteligencia y el entendimiento. También se refiere al resultado del proceso de aprendizaje. En términos generales da referencia a la ¹² información sobre un determinado tema o asunto. Específicamente se define ¹² como el conjunto de habilidades y/o destrezas, procesos mentales e información

que adquirió la persona, la cual ayuda a interpretar la realidad para la resolución de problemas y así dirigir su comportamiento.

<https://www.significados.com/capacidad/>

- **Habilidad:** Es la destreza de cada persona para ejercer o realizar una determinada actividad. Proviene del latín *habilitais* que indica la cualidad de hábil, el cual tiene su origen del latín *habilis*, que hace referencia a las competencias y habilidades que el individuo puede adquirir. Posteriormente se resumen a un individuo con diversas capacidades.

<https://www.significados.com/habilidad/>

- **Experiencia:** Nace del latín *experientia* que significa “Ensayo”, de su raíz *experiri* – “Intentar” y de la raíz *perito* – “Experto”. En términos generales es el ensayo o intento de cualquier actividad. Teniendo en cuenta que mientras más se realice una determinada acción en modo de práctica, más se aprende y por ende se adquiere más conocimiento de esa actividad, convirtiéndose en un experto o perito de alguna área específica.

<https://www.significados.com/experiencia/>

- **Compromiso:** Se refiere a una obligación contraída o palabra dada. Puede ser usado en diferentes contextos, sin embargo, en el campo laboral es asumir la responsabilidad para la cual se le fue asignada.

<https://www.significados.com/compromiso/>

- **Acción:** Hecho por medio del cual se ejecutan los proyectos y actividades de la administración. Se aplica también para establecer divisiones del trabajo o para distinguir o diferenciar algunos actos especializados, como son: acción

administrativa, acción política, acción técnica, acción de reforma administrativa, entre otros.

http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1721/Documentos/u1_glosarioap.pdf

- Desarrollo de Personal: Proceso continuo y sistemático que permite desarrollar y potenciar el aprendizaje de los miembros de una organización.

<https://www.losrecursoshumanos.com/desarrollo-del-personal-en-las-organizaciones/>

- Capacitación: Es un proceso dirigido a mejorar e incrementar las aptitudes de los miembros de una organización.

¹⁹
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20->

[Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=1.1%20Definici%C3%B3n%20de%20Capacitaci%C3%B3n,-](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20-Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=1.1%20Definici%C3%B3n%20de%20Capacitaci%C3%B3n,-)

[Seg%C3%BAn%20Chiavenato%20I&text=La%20capacitaci%C3%B3n%20entra%C3%B1a%20la%20transmisi%C3%B3n%20de%20habilidades%20y%20competencias](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20-Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=1.1%20Definici%C3%B3n%20de%20Capacitaci%C3%B3n,-Seg%C3%BAn%20Chiavenato%20I&text=La%20capacitaci%C3%B3n%20entra%C3%B1a%20la%20transmisi%C3%B3n%20de%20habilidades%20y%20competencias).

- Adiestramiento: Consiste en dar o mejorar los conocimientos necesarios para un eficiente desempeño al momento de desarrollar una actividad laboral. Proporciona el desarrollo de conductas exigidas para un adecuado desempeño en un determinado puesto de trabajo.

<file:///C:/Users/PATIPETS/Downloads/576->

[Texto%20del%20art%C3%ADculo-575-1-10-20140921.pdf](file:///C:/Users/PATIPETS/Downloads/576-Texto%20del%20art%C3%ADculo-575-1-10-20140921.pdf)

- Entrenamiento: Proceso mediante el cual una persona se desarrolla para cumplir de manera excelente actividades específicas de un cargo a ocupar.

<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/02/25/formacion-y-entrenamiento/>

² Capítulo III

III. Hipótesis

3.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre el talento humano y el desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.

3.2. Hipótesis Específicas

- ³ Existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y la capacitación de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.
- Existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y el adiestramiento de personal ¹³ en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.

3. ¹⁰ Existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y el entrenamiento de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.

3.3. Variables (Operacionalización Conceptual y Operacionalización)

Tabla 1. Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Talento humano	(Moreno & Godoy, 2012) “El talento humano es considerado como capital, visión empresarial, en correspondencia con la razón de la entidad lucrativa. Esta concepción considera el valor agregado, debido al efecto del talento humano sobre el desempeño de la empresa, como Capital”.	Es el constructo teórico comprendido por la dimensión capacidades, la dimensión compromiso y la dimensión acción, que se medirán por un cuestionario.	Capacidades Compromiso	Conocimiento Habilidades Experiencia Perfil Competencias Intelectual Afectivo Social Involucramiento Motivación Adaptación Manejo Enfoque Resolución Decisión
Desarrollo de personal	(Nadler & Tushman, 1997) lo definen al desarrollo de personal como un “conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje, proporcionadas por la organización dentro de un período específico, para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o crecimiento humano”.	Es el constructo teórico comprendido por la dimensión capacitación, la dimensión adiestramiento y la dimensión entrenamiento, que se medirán por un cuestionario.	Acción Capacitación Adiestramiento Entrenamiento	Actualización constante Modificación de habilidades Desarrollo de conceptos Evaluación Constante Certificaciones Actitud favorable Constancia Aplicación de Técnicas Disponibilidad Simulación Desarrollo personal Identifican las competencias Identificación las ventajas competitivas Realiza un análisis de las tareas Evalúan e identifican de necesidades de capacitación

Capítulo IV

IV. Metodología

4.1. Método de Investigación

Esta investigación se fundamentó como método general en el método científico en donde el objetivo es lograr crear conocimientos científicos caracterizados por ser racionales, reflexivos, controlados y críticos (Gómez , 2012).

De forma específica se usó el método hipotético- deductivo, que analiza la data que debe codificarse o transformarse para que se pueda realizar un análisis estadístico de manera apropiada (Hair, Page, & Brunsveld, 2020).

4.2. Tipo de Investigación

(Tam, Vera, & Oliveros, 2008), la investigación básica busca generar resultados que beneficien a la sociedad de manera inmediata, mediante el desarrollo del conocimiento. En esta investigación, por ejemplo, busca la relación entre conceptos para definir su influencia en la organización estudiada.

1 4.3. Nivel de Investigación

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), nos encontramos con un tipo de investigación correlacional, ya que estamos asociando variables mediante un patrón que sacamos de un grupo o población y buscamos determinar cómo se relacionan dichas características o si no se logran relacionar. Evaluaremos el grado de relación entre nuestras variables. (Tam, Vera, & Oliveros, 2008), indican que se puede realizar un análisis de correlación como el de Pearson.

4.4 Diseño de Investigación

1 Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), el diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

1 Para (Sampieri, Collado, & Lucio, 2003), dentro del diseño no experimental tenemos el tipo transversal en donde “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado”.

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población.

Para (Oré, 2015, pág. 195) es un “Conjunto finito o infinito de personas, cosas, eventos, sucesos, objetos, fenómenos, sujetos, animales, etc. Que presentan características comunes, sobre las cuales se requiere o se efectúa una investigación”.

Por tanto, esta ⁷ investigación estuvo conformada por 32 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco.

4.5.2. Muestra.

A diferencia de estar dentro de un método probabilístico como indican (Walpole, Myers, Avila, Arias, & Gómez, 1996), en esta investigación, según (Hernández & Mendoza, 2018), al tener una población menor a 50 sujetos de estudio, la muestra equivale al total de la población. No necesita estar sujeta a un criterio muestral, así que se determina como un método no probabilístico y censal.

Por lo tanto, en esta investigación se aplicó el método no probabilístico censal y estuvo conformado por 32 ⁷ trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), la recolección de datos se basa en: Selección del Instrumento, su aplicación y observación, en donde habrá registros y mediciones. En este método debe de haber confiabilidad y veracidad.

Para este estudio será hará uso de la encuesta como técnica de recolección de datos. Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de investigación descriptivos en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado o una entrevista a alguien, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para el procesamiento de datos, se trabajó la información en una matriz de tabulación, para su posterior procesamiento mediante el software estadístico SPSS (en su versión más actual); se utilizó la llamada “Escala Likert” como instrumento psicométrico.

Se procesaron 30 preguntas según el cuestionario, que luego pasaron a una interpretación para confirmar la veracidad de la hipótesis.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

En esta Investigación se respeta toda la información adquirida y registrada sobre el objeto de estudio, se maneja de esta manera una ética empresarial que está compuesta de respeto y cuidado con la información obtenida, asimismo, se da fe de la veracidad del contenido presentado al área de investigación de la Universidad Peruana Los Andes, la comunidad científica y de administradores, y, las personas que colaboraron durante todo el proceso.

Capítulo V

V. Resultados

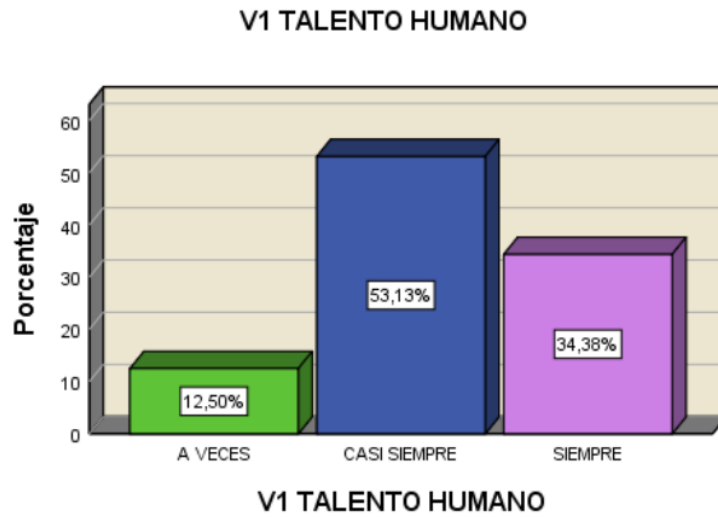
Para poder procesar la información se utilizaron los programas Excel y SPSS V 26, con data que se obtuvo a partir de encuestas que arrojaron resultados para el análisis de las hipótesis planteadas.

1 5.1. Descripción del Resultados

Tabla 2. Resultados obtenidos de la variable Talento Humano

V1 TALENTO HUMANO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	12,5	12,5	12,5
	CASI SIEMPRE	17	53,1	53,1	65,6
	SIEMPRE	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

1 **Figura 3. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable Talento Humano**



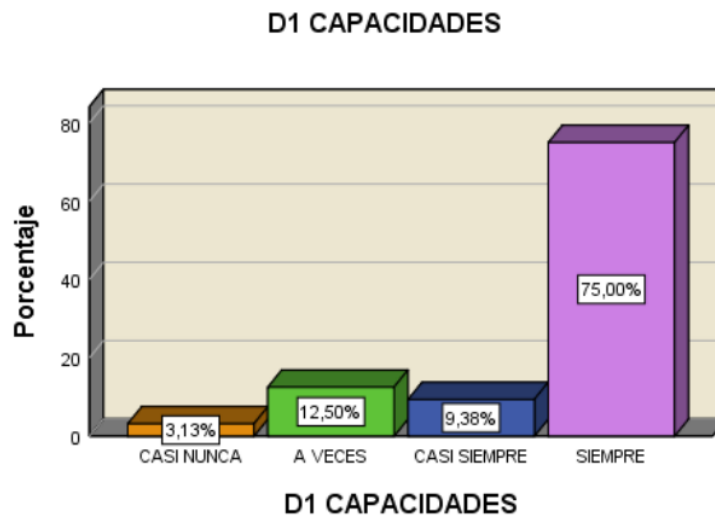
Fuente: Tabla 2

Interpretación: En la tabla 2 y gráfico 3, se observó que, de un total de 32 trabajadores encuestados en la Caja de Ahorro y Crédito Cuzco, el 12.50% percibe que a veces está reflejado el talento humano, 53.13% indica que lo perciben casi siempre y el 34.38% siempre lo percibe. Esto refleja que más de la mitad de encuestados considera que el talento humano está presente en la institución.

Tabla 3. Resultados obtenidos de la dimensión Capacidades

D1 CAPACIDADES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
	A VECES	4	12,5	12,5	15,6
	CASI SIEMPRE	3	9,4	9,4	25,0
	SIEMPRE	24	75,0	75,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 4. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Dimensión Capacidades



Fuente: Tabla 3

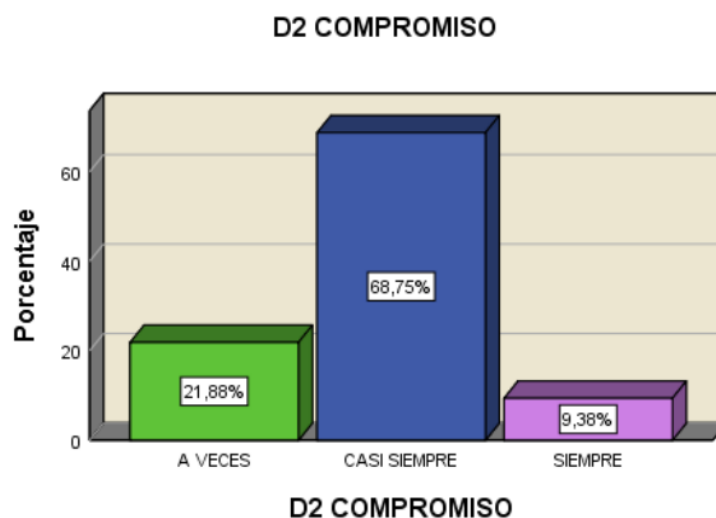
Interpretación: En la tabla 3 y gráfico 4, se vio que, de un total de 32 trabajadores encuestados en la Caja de Ahorro y Crédito Cuzco, el 3.13% casi nunca percibe reflejada la dimensión capacidades, el 12.50% lo indica a veces, el 9.38% casi siempre

lo percibe y el 75.00% siempre lo percibe. Esto refleja que la gran mayoría de encuestados considera que la dimensión de capacidades se aplica de manera correcta.

Tabla 4. Resultados obtenidos de la dimensión Compromiso

D2 COMPROMISO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	21,9	21,9	21,9
	CASI SIEMPRE	22	68,8	68,8	90,6
	SIEMPRE	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 5. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Compromiso



Fuente: Tabla 4

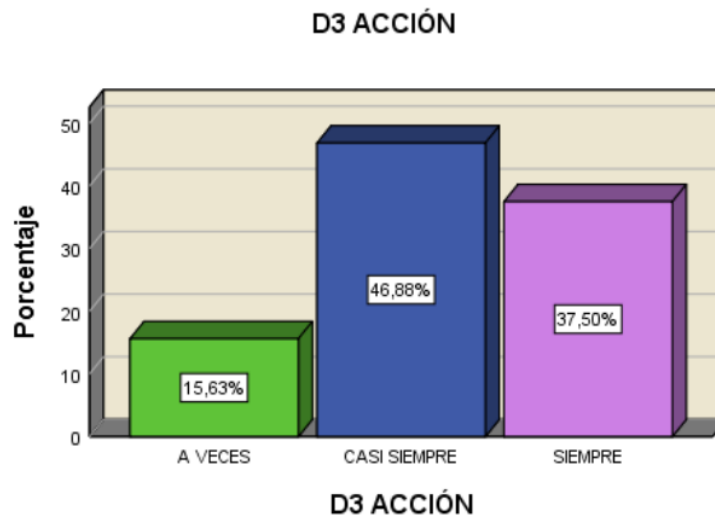
Interpretación: En la tabla 4 y gráfico 5, se vio que, de un total de 32 trabajadores encuestados en la Caja de Ahorro y Crédito Cuzco, el 21.88% a veces percibe reflejada

la dimensión compromiso, el 68.75% indica que casi siempre lo percibe y el 9.38% siempre lo percibe. Esto refleja que la gran mayoría de encuestados considera que la dimensión de compromiso se aplica de manera correcta.

Tabla 5. Resultados obtenidos de la dimensión Acción

D3 ACCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	5	15,6	15,6	15,6
	CASI SIEMPRE	15	46,9	46,9	62,5
	SIEMPRE	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

1 **Figura 6. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Acción**



Fuente: Tabla 5

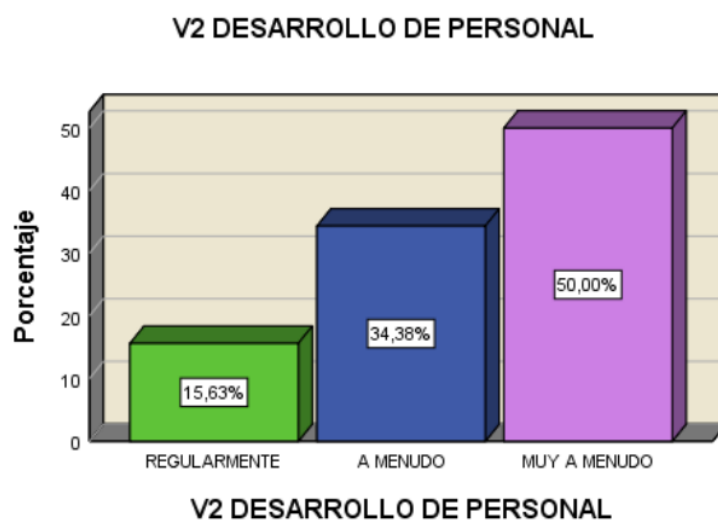
1 Interpretación: En la tabla 5 y gráfico 6, se vio que de un total de 32 sujetos encuestados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021, el 15.63% percibe la acción a veces, frente a un 46.68% que casi siempre; acompañado de un 37.50% que manifiesta que siempre. Se dedujo que un 84.38% de encuestados considera que casi siempre y siempre perciben un buen manejo de la acción.

1 **Tabla 6. Resultados obtenidos de la Variable Desarrollo de Personal**

V2 DESARROLLO DE PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	5	15,6	15,6	15,6
	A MENUDO	11	34,4	34,4	50,0
	MUY A MENUDO	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Figura 7. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Variable Desarrollo de Personal



Fuente: Tabla 6

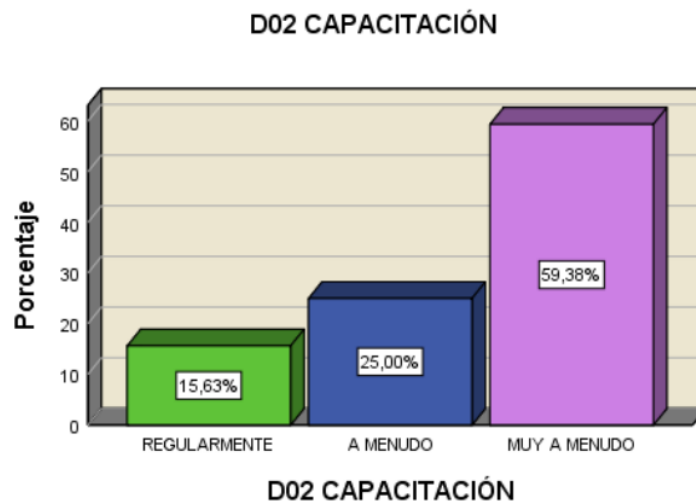
1 **Interpretación:** En la tabla 6 y gráfico 7, se observó que de un total de 32 sujetos encuestados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021, el 15.63% menciona que regularmente se aprecia el desarrollo de personal, 34.38% a menudo, seguido de un 50.00% que muy a menudo tiene una buena percepción del desarrollo de personal.

Tabla 7. Resultados obtenidos de la dimensión Capacitación

D02 CAPACITACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	5	15,6	15,6	15,6
	A MENUDO	8	25,0	25,0	40,6
	MUY A MENUDO	19	59,4	59,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

1 **Figura 8. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la**

Dimensión Capacitación



Fuente: Tabla 7

1 **Interpretación:** En la tabla 7 y gráfico 8, se observó que de un total de 32 sujetos encuestados en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021, el 15.63% menciona que regularmente se percibe la capacitación, 25.00% a menudo, seguido de un 59.38% que muy a menudo se percibe una buena capacitación.

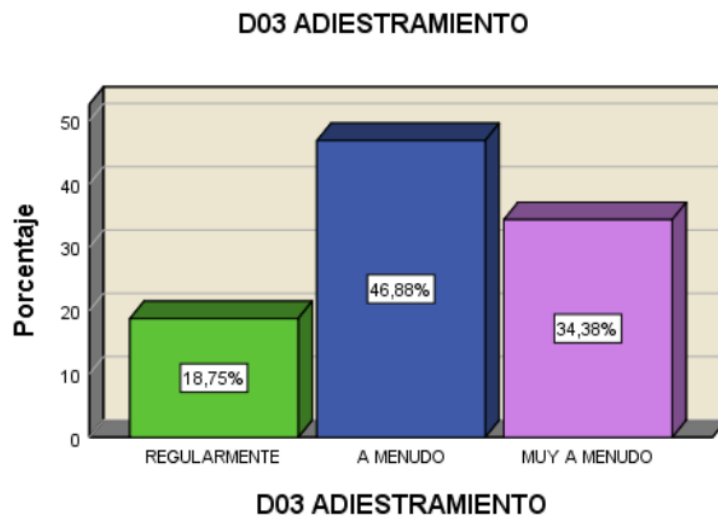
Tabla 8. Resultados obtenidos de la dimensión Adiestramiento

D03 ADIESTRAMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	6	18,8	18,8	18,8
	A MENUDO	15	46,9	46,9	65,6
	MUY A MENUDO	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

2 **Figura 9. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la**

Dimensión Adiestramiento



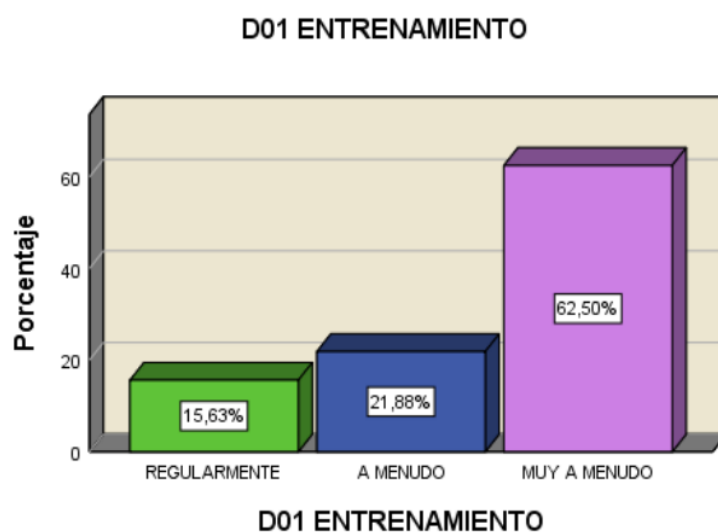
Fuente: Tabla 8

² **Interpretación:** En la tabla 8 y gráfico 9, se observó que de un total de 32 sujetos encuestados en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021, el 18.75% menciona que regularmente percibe un buen adiestramiento, 46.88% a menudo, seguido de un 34.38% muy a menudo percibe un buen adiestramiento.

Tabla 9. Resultados obtenidos de la dimensión Entrenamiento

D01 ENTRENAMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	5	15,6	15,6	15,6
	A MENUDO	7	21,9	21,9	37,5
	MUY A MENUDO	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

² **Figura 10. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Dimensión Entrenamiento**



Fuente: Tabla 9

1 **Interpretación:** En la tabla 9 y gráfico 10, se observó que de un total de 32 sujetos encuestados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021, el 15.63% menciona que regularmente se percibe el entrenamiento, 21.88% a menudo, seguido de un 62.50% que siempre percibe muy a menudo el entrenamiento.

1 5.2. Contraste de Hipótesis

5.2.1. Contraste de Hipótesis General.

H1: Existe una relación directa y significativa entre el talento humano y el desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.

3 **Ho:** No existe una relación directa y significativa entre el talento humano y el desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.

Tabla 10. Relación entre Talento Humano y Desarrollo de Personal.

			Correlaciones	
			V1 TALENTO HUMANO	V2 DESARROLLO DE PERSONAL
Rho de Spearman	V1 TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	V2 DESARROLLO DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

1 **Interpretación:** El coeficiente del Rho de Spearman se muestra en un resultado de $r_s = 0.804$ con un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$; la cual es menor al 5% (0.05); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El índice de interpretación del coeficiente hallado indica que existe una correlación positiva alta entre la variable Talento Humano y el desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021 a un nivel del 95% de confiabilidad.

2 **5.2.1. Contraste de Hipótesis Específicas.**

3 **a) Primera hipótesis específica**

H1: Existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y la capacitación de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y la capacitación de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.

Tabla 11. Relación entre Talento Humano y Capacitación.

			Correlaciones	
			V1 TALENTO HUMANO	D02 CAPACITACIÓN
Rho de Spearman	V1 TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	D02 CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

1 Interpretación: El coeficiente del Rho de Spearman se muestra en un resultado de **1** $r_s = 0.728$ con un nivel significancia bilateral de $p = 0.000$; la cual es menor al 5% (0.05); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El índice de interpretación del coeficiente hallado indica que existe una correlación **13** positiva alta entre el Talento Humano y la Capacitación en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021a **1** un nivel del 95% de confiabilidad.

b) Segunda hipótesis específica.

10 H1: Existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y el adiestramiento de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.

3 Ho: No existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y el adiestramiento de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.

3 Tabla 12. Relación entre el Talento Humano y Adiestramiento.

			Correlaciones	
			V1 TALENTO HUMANO	D03 ADIESTRAMIENTO
Rho de Spearman	V1 TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	D03 ADIESTRAMIENTO	Coefficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

1 Interpretación: El coeficiente del Rho de Spearman se muestra en un resultado de $r_s = 0.634$ con un nivel significancia bilateral de $p = 0.000$; la cual es menor al 5% (0.05); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El índice de interpretación del coeficiente hallado indica que existe una correlación positiva moderada entre Talento Humano y el Adiestramiento en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – **1** 2021 a un nivel del 95% de confiabilidad.

c) Tercera hipótesis específica.

H1: Existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y el entrenamiento de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.

3 Ho: No existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y el entrenamiento de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.

3 Tabla 13. Relación entre el Talento Humano y Entrenamiento.

		Correlaciones		
			V1 TALENTO HUMANO	D01 ENTRENAMIENTO
Rho de Spearman	V1 TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	D01 ENTRENAMIENTO	Coefficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

¹**Interpretación:** El coeficiente del Rho de Spearman se muestra en un resultado de $r_s = 0.706$ con un nivel significancia bilateral de $p = 0.000$; la cual es menor al 5% (0.05); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El índice de interpretación del coeficiente hallado indica que existe una correlación positiva alta entre el Talento Humano y el entrenamiento en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – ¹2021 a un nivel del 95% de confiabilidad.

Análisis y Discusión de Resultados

En este trabajo de investigación se tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el Talento Humano y el Desarrollo de Personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.

Dentro del marco de la investigación, se tuvo acceso a la información y sobre todo a la colaboración y apertura con respecto a los sujetos de estudio. En todos los casos se trabaja a un nivel de confiabilidad del 95% y habiendo realizado las pruebas de normalidad respectivas en relación a ambas variables (talento humano y el desarrollo de personal); utilizando el estadígrafo de Rho de Spearman cuyos coeficientes permiten determinar la relación existente; también se puede evaluar la Hipótesis Nula y la Hipótesis Alterna. Se analizó e interpretó la información resultante, la que se detalla a continuación:

En cuanto al Talento Humano se puede observar, que, de los 32 trabajadores sometidos a estudio, el 53.13% manifestó que casi siempre se percibe el Talento Humano; apoyado de un 34.38% que menciona que siempre percibe el talento humano. En vista de una buena percepción se sugiere mantener los factores que potencian a esta variable, aplicando alguna posible actualización a los procesos.

En cuanto a las dimensiones, se cita a la primera dimensión Capacidades, en la que se pudo identificar que el 75.00% de las personas sometidas a estudio (32 en total), manifestó que siempre se cumple con esta dimensión; Se concurre que es necesario mantener el desarrollo de capacidades en la institución. Con respecto a la segunda dimensión Compromiso, se encuentra que un 68.75% de los sujetos de estudio manifiesta que casi siempre se cumple con esta dimensión y finalizando la variable acción tiene una muy buena percepción con un 84.38% en porcentaje sumado entre los que consideran que casi siempre y siempre se tiene un buen manejo de esta variable.

Para la segunda variable Desarrollo de Personal, se puede evidenciar que el 50.00% manifestó muy a menudo identifica un buen manejo de esta variable.

En base a los resultados obtenidos se puede verificar la hipótesis general la cual permite sustentar la relación entre el Talento Humano y el Desarrollo de Personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021; según lo demostrado en la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman se puede aceptar la hipótesis alterna ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$); teniendo una correlación positiva alta ($r_s=0.804$) con un nivel de confiabilidad del 95%.

Para la primera hipótesis específica, se verifica que hay una relación entre el Talento Humano y la Capacitación en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021; según lo demostrado en la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman se puede aceptar la hipótesis alterna ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$); teniendo una correlación positiva alta ($r_s=0.728$) con un nivel de confiabilidad del 95%. (Marín , 2018) en su tesis sobre desarrollo personal y la satisfacción laboral del personal en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, concluyó con que 0.579 en la capacitación

laboral, indicando que existe una relación positiva moderada y, por lo tanto, se deduce que la capacitación está presente en dicha institución y favorece al desarrollo del talento humano.

Para la segunda hipótesis específica, se verifica que hay una relación entre el Talento Humano y el adiestramiento en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021; según lo demostrado en la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman se puede aceptar la hipótesis alterna ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$); teniendo una correlación positiva moderada ($r_s=0.634$) con un nivel de confiabilidad del 95%.

Para la tercera hipótesis específica, se verifica que hay una relación entre el Talento Humano y el entrenamiento en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021; según lo demostrado en la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman se puede aceptar la hipótesis alterna ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$); teniendo una correlación positiva alta ($r_s=0.706$) con un nivel de confiabilidad del 95%.

Conclusiones

1. Existe una relación directa ($r_s=0.804$, $p. = 0.000$) entre el Talento Humano y el Desarrollo de Personal. También se puede verificar que el nivel de correlación es positiva alta, por ende, se puede deducir que el Talento Humano se encuentra está ligado directamente al Desarrollo del personal; en cuanto a sus dimensiones que influyen y generan resultados positivos en base a su desarrollo conjunto.
2. Se deduce una relación directa ($r_s=0.728$, $p. = 0.000$) entre el Talento Humano y la Capacitación en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021. También se puede verificar que el nivel de correlación es positiva alta, por lo tanto, se deduce que la capacitación percibida está sujeto a las características del talento humano.
3. Se deduce una relación directa ($r_s=0.634$, $p. = 0.000$) entre el Talento Humano y el Adiestramiento en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021. También se puede verificar que el nivel de correlación es positiva moderada, por lo tanto, se deduce que el adiestramiento está sujeto a las características del talento humano.
4. Se halla una relación directa ($r_s=0.706$, $p. = 0.000$) entre el Talento Humano y el Entrenamiento en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021. También se puede verificar que el nivel de correlación es positiva alta, en este contexto, se deduce que el entrenamiento percibido se encuentra ligado y afecta al Talento Humano.

Recomendaciones

1. Se sugirió que se optimicen todos los procesos del desarrollo de personal ya que tienen una estrecha relación con el talento. Desarrollar estas competencias le brinda al trabajador las herramientas necesarias para desarrollar su potencial en la empresa y de manera personal, haciéndolo un activo de valor para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.
2. En cuanto a la capacitación se recomendó que éstas estén dirigidas a áreas específicas y también se realicen de manera general a todo el personal para complementar conocimiento que pueden desarrollar en su puesto de trabajo, como también a nivel macro en la institución. Estas mejoras se verán evidenciadas por el aumento de productividad.
3. En cuanto al adiestramiento, se recomendó que se establezcan métodos de capacitación personalizada donde se aplique todo lo aprendido en la capacitación previa, utilizando diferentes enfoques, ya sea para directivos o para el personal operativo.
4. Se recomendó que el personal pueda tener acceso a distintas formas de entrenamiento, sin embargo, depende de sus capacidades que tan eficaz sea el resultado, por ello, se considera importante reforzar y potenciar las características del talento humano presente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.
5. Finalmente, se recomienda potenciar en la Caja una buena gestión entre el talento y el desarrollo de personal ya que se ha identificado que están estrechamente relacionados y, su desarrollo, con orientación adecuada generará satisfacción en los usuarios. Asimismo, su aplicación puede ser la base para desarrollar en otras empresas ya que no se han podido tener otros antecedentes con que comparar.

Referencias Bibliográficas

- Alava Loor, M. A., & Gómez Valverde, K. A. (2016). *El Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una institución pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Botero Escobar, N. (2007). *Gestión del Conocimiento para la administración del recurso humano*. Medellín: Es un Estado del Arte.
- Cajma, M. (2016). *Los programas de incentivos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito de Cusco SA. Agencia Puno-Bellavista Período 2012*. Puno: UNA.
- CEUPE. (2018). *CEUPE Magazine*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/el-desarrollo-de-personal-en-la-empresa.html>
- Chappaz, M. (2015). *La Motivación en el desarrollo personal y profesional*. Buenos Aires.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Elsevier.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10 ed.). México: McGraw Hill.
- Cielo, M. (2017). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia de Tingo María, 2017*. Tingo María.
- Cuadra, E., & Panta, D. (2018). *Gestión del Talento y toma de decisiones. Caja Municipal Trujillo - Sucursal Chiclayo*. Chiclayo.
- Cusi, M., & Mollo, L. (2018). *Impacto de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Pedregal, en el período de Agosto a Octubre del 2018*. Arequipa.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Prentice Hall.
- Dries, N. (2013). Talent management, from phenomenon to theory: Introduction to the Special Issue. *Human Resource Management Review*, 267-271.
- Druker, P. (2005). The Information Executives Truly Need. *Harvard Business Review*.
- Gallardo Gallardo, E., Nijs, S., Dries, N., & Gallo, P. (2015). Towards an understanding of talent management as a phenomenon - driven field using bibliometric and content analysis. *Human Resource Management Review*.
- Gómez, M. (2012). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.
- Guerrero, J. (2015). *Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo - Conductuales para los directivos de educación*. Mérida - Venezuela.

- Hair, J., Page, M., & Brunsveld, N. (2020). *Essentials of Business Research Methods* (4 ed.). EEUU: Routledge.
- Hernández Rodríguez, S. (07 de 10 de 2016). *Gob.mx*. Obtenido de Eficiencia, Eficacia y Productividad en una Empresa: <https://www.inadem.gob.mx/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/#targetText=Eficacia%3A%20Consiste%20en%20alcanzar%20las,reducci%C3%B3n%20de%20recursos%20al%20m%C3%ADnimo>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Sexta edición ed.). Ciudad de Mexico, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill Education.
- Hicks-Clarke, D., & Iles, P. (2000). Climate for diversity and its effects on career and organizational attitudes and perceptions. . *Personnel Review*, 324-345.
- Jericó, P. (2001). *Gestión del talento*. Madrid: Prentice Hall.
- Jericó, P. (2008). *La nueva gestión del talento: Construyendo Compromiso*. Madrid: Pearson Educación SA.
- Marín . (2018). *Desarrollo personal y la satisfacción laboral del personal en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco*. Huánuco.
- Moreno , F., & Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones. *DAENA(Internacional Journal of Good Conscience)*.
- Nadler, D., & Tushman, M. (1997). *A congruence model for organization problem solving*. Oxford: Oxford University Press.
- Nuñez, P. (2004). La gestión de la Información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio - psicológica. *ACIMED*.
- Oré, E. (2015). *El ABC de la Tesis con Contrastación de Hipótesis*. Lima - Perú: Multiservicios Publigráf.
- RAE (Real Academia Española de la Lengua). (s.f.). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=talento>
- Rodríguez Cabrero, M. (2019). *La Nueva Gestión del Talento . Equipos y Talento*.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango.
- Saavedra, Montoya, Alveiro, & Ramiro. (2016). El recurso humano como elemnto fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro Vol.20*.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill Interamericana de México SA.

- Sisk, D. (1993). *Leadership Giftedness*. New York: Pergamon Press.
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. Lima: Ricardo Palma.
- Udiz, G. (2014). *Turbomarketing: La velocidad de respuesta como herramienta competitiva*. Sage Advice.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Río Bamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Walpole, Myers, Avila, B., Arias, & Gómez. (1996).
- Yuriko, R. (2021). *Gestión del Desarrollo personal para mejorar la retención del talento humano en la CMAC de Trujillo SA - 2021*. Pimentel - Perú.

ANEXOS
Anexo N° 01: Matriz Metodológica
Título: Talento Humano y Desarrollo de Personal en los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Cuzco – 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el talento humano y el desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el talento humano y la capacitación del desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el talento humano y el adiestramiento del desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el talento humano y el entrenamiento del personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación existente entre el talento humano y el desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la relación entre el talento humano y la capacitación del desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.</p> <p>Identificar la relación entre el talento humano y el adiestramiento del desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.</p> <p>Identificar la relación entre el talento humano y el entrenamiento del personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el talento humano y el desarrollo de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco – 2021</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y la capacitación de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.</p> <p>Existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y el adiestramiento de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.</p> <p>Existe una relación positiva y significativa entre el talento humano y el entrenamiento de personal en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco -2021.</p>	<p>V1: Talento humano</p> <p>V2: Desarrollo de personal</p>	<p>D1: Capacidades</p> <p>D2: Compromiso</p> <p>D3: Acción</p> <p>D1: Capacitación</p> <p>D2: Adiestramiento</p>	<p>Conocimiento</p> <p>Habilidades</p> <p>Experiencia</p> <p>Perfil</p> <p>Competencias</p> <p>In intelectual</p> <p>Afectivo</p> <p>Social</p> <p>Involucramiento</p> <p>Motivación</p> <p>Adaptación</p> <p>Manejo</p> <p>Enfoque</p> <p>Resolución</p> <p>Decisión</p> <p>Actualización constante</p> <p>Modificación de habilidades</p> <p>Desarrollo de conceptos</p> <p>Evaluación Constante</p> <p>Certificaciones</p> <p>Actitud favorable</p> <p>Constancia</p> <p>Aplicación de Técnicas</p> <p>Disponibilidad.</p> <p>Simulación</p>	<p>Método de investigación:</p> <p>Método Científico</p> <p>Específico:</p> <p>Hipotético-Deductivo</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No Experimental</p> <p>Correlacional-transversal</p> <p style="text-align: center;"> </p> <p>Donde: M: muestra O: variable R: relación</p>

<p>Población: trabajadores</p>	<p>32</p>
<p>Muestra: trabajadores</p>	<p>32</p>
<p>Técnicas: Encuesta</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>Técnicas de análisis y procesamiento de información:</p>	<p>Medidas de Dispersión: Desviación Estándar y la Varianza. Medidas Forma: La rho de Spearman para la contratación de Hipótesis.</p>
<p>Desarrollo personal Identifican las competencias Identificación las ventajas competitivas Realiza un análisis de las tareas Evalúan e identifican de necesidades de capacitación</p>	<p>D3: Entrenamiento</p>

Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Talento humano	(Moreno & Godoy, 2012) “El talento humano es considerado como capital, visión empresarial, en correspondencia con la razón de la entidad lucrativa. Esta concepción considera el valor agregado, debido al efecto del talento humano sobre el desempeño de la empresa, como Capital”.	Es el constructo teórico comprendido por la dimensión capacidades, la dimensión compromiso y la dimensión acción, que se medirán por un cuestionario.	Capacidades Compromiso Acción	Conocimiento Habilidades Experiencia Perfil Competencias Intelectual Afectivo Social Involucramiento Motivación Adaptación Manejo Enfoque Resolución Decisión
Desarrollo de personal	(Nadler & Tushman, 1997) lo definen al desarrollo de personal como un “conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje, proporcionadas por la organización dentro de un período específico, para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o crecimiento humano”.	Es el constructo teórico comprendido por la dimensión capacitación, la dimensión adiestramiento y la dimensión entrenamiento, que se medirán por un cuestionario.	Capacitación Adiestramiento Entrenamiento	Actualización constante Modificación de habilidades Desarrollo de conceptos Evaluación Constante Certificaciones Actitud favorable Constancia Aplicación de Técnicas Disponibilidad Simulación Desarrollo personal Identifican las competencias Identificación las ventajas competitivas Realiza un análisis de las tareas Evalúan e identifican de necesidades de capacitación

El Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO

Se le presenta el cuestionario que pretende Determinar la relación existente entre el Talento humano y desarrollo personal en los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Cuzco - 2021

Se le pide que marque las opciones que considere, por favor sea honesto con las respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

V1: Talento humano	1	2	3	4	5
D1: Capacidades					
1. Para cada proyecto o actividad usted tiene conocimiento de sus funciones					
2. Considera usted que puede desarrollar sus habilidades en el cargo que desempeña					
3. Siente usted satisfacción de la experiencia obtenida en cada proyecto					
4. Usted cree que su perfil encaja con el puesto laboral que ocupa					
5. Considera usted que sus funciones van acorde a sus competencias					
D2: Compromiso					
6. Recibe usted capacitaciones continuas					
7. Realiza sus actividades con agrado					
8. Se siente cómodo dentro de su ambiente laboral					
9. Se involucra usted en actividades que no son de su área					
10. La remuneración que percibe, es acorde a su desempeño					
D3: Acción					
11. Se adapta a la situación acorde a como se presenta					
12. Hay un manejo concreto dirigido a la mejor forma de realizar sus funciones					
13. Se dan diferentes enfoques en la realización de las actividades					
14. La resolución de problemas se da de forma objetiva y profesional					
15. Existen decisiones que se basan en la experiencia de los trabajadores					

1	2	3	4	5
Muy pocas veces	Pocas veces	Regularmente	A menudo	Muy a menudo

V2: Desempeño laboral	1	2	3	4	5
D1: Entrenamiento					
16. Considera usted que su entrenamiento contribuye a su desarrollo personal					
17. Identifica las competencias de su área					
18. Identifica las ventajas competitivas de su institución					
19. Analiza las tareas asignadas en su entrenamiento					
20. El entrenamiento le ha servido para identificar sus necesidades de capacitación					
D2: Capacitación					
21. Recibe actualización constante					
22. Sus capacitaciones le sirvieron para modificar sus habilidades					
23. Ha incrementado sus conocimientos en base a conceptos					
24. Lo evalúan con frecuencia					
25. Cuenta con certificaciones luego de una capacitación					
D3: Adiestramiento					
26. Su adiestramiento favorece a su actitud					
27. Se adiestra de manera recurrente					
28. Aplica las técnicas aprendidas en su adiestramiento					
29. Se adapta a los cambios					
30. Realiza simulaciones en su adiestramiento					

La Data de Procesamiento de Datos

VARIABLE 1: Talento Humano

DIMENSIONES	Capacidades					Compromiso					Acción					TOTAL			
	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13		14	15	TOTAL
1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
2	4	5	5	5	5	5	2	3	3	2	4	3	5	4	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	5	5	4
7	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
13	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4
15	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
16	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	2	4	4
18	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	1	3	3	4	4	2	3	3	4
19	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
20	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4
21	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
22	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
23	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
24	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4
25	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4
27	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	4	4	5	5	5	5
29	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4
30	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	2	3	5	4	5	5	5	5	4
31	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5
32	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4

VARIABLE 2: Desarrollo del Personal

DIMENSIONES SUJETOS/ITEMS	Entrenamiento					Capacitación					Adiestramiento					TOTAL			
	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13		14	15	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
3	5	5	5	5	4	5	2	3	4	3	2	3	4	4	4	5	5	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	2	3	3	3	2	3	5	4	5	4	5	5	4
6	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	4	4
7	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	4	4
8	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	3	5	4	4	5	5	5	4
9	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4
10	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	4	4
11	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	1	3	3	4	4	5	5	4	4
12	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4
13	4	5	4	5	5	5	2	3	4	3	2	3	4	4	5	5	5	5	4
14	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
16	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
17	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4
18	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
19	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
20	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4
21	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3
24	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4
25	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
27	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	4	5	5	5	2	2	3	3	2	2	3	3	4	5	5	4	4
30	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
31	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	2	3	4	4	5	5	5	5	4
32	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4

Consentimiento informado

Consentimiento informado para participantes de la aplicación de la investigación denominada: Talento humano y desarrollo personal en los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Cuzco - 2021.

Por la presente, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Luis Pablo Leiva Puente, Tania Yomira Santiago Bovis**, de la carrera profesional de administración y sistemas, de la Universidad Peruana los Andes, a fin de recabar información para la investigación titulada Talento humano y desarrollo personal en los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Cuzco - 2021.

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es determinar la relación existente entre el Talento humano y desarrollo personal en los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Cuzco - 2021.

Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 15 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

A los días del mes de del 2021


Isaac Espinoza Surjan
GERENTE REGIONAL

Nombres y apellidos:

Isaac Pablo Espinoza

DNI: 20032886

Validación de Instrumentos

Fotos de Aplicación del Instrumento









Talento Humano y Desarrollo de Personal en los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Cuzco - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	es.scribd.com Fuente de Internet	

<1 %

10

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

idoc.pub

Fuente de Internet

<1 %

12

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

13

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

15

www.repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

17

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

18

repositorio.utp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

19

tesis.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

prezi.com

Fuente de Internet

<1 %

21

qdoc.tips

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

Federico Hernández Pacheco. "Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones", Universidad Nacional Autónoma de Mexico, 2020

Publicación

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo