

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



TESIS

Gestión del Talento Humano y Capacitación del Personal en la
Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor(es) :Bach. ROSARIO ROMERO ALINA EVA

:Bach. RIVERA ATENCIO JHELYN CAROLINA

Asesor :Mg. Cerron Aliaga Miguel Anibal

Línea de Investigación

Institucional :Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 21.04.2023 – 20.04.2024

Huancayo-Perú

2024

HOJA DE APROBACION DE JURADOS**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**TESIS****GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAPACITACIÓN DEL
PERSONAL EN LA MICROFINANCIERA CREDISCOTIA DE
EL TAMBO, HUANCAYO 2021****PRESENTADO POR:****Bach. Rosario Romero Alina Eva
Bach. Rivera Atencio Jhelyn Carolina****PARA OPTAR EL TITULO DE:****Licenciada en Administración****ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:****DECANO** : _____
Dr. Bejar Mormontoy, Aguedo Alvino**PRIMER
MIEMBRO** : _____
Mg. Martínez Vitor, Paul Denis**SEGUNDO
MIEMBRO** : _____
Mtro. Guevara Sinchez, Ivo Genaro**TERCER
MIEMBRO** : _____
Mtro. Vargas Ariste, Yuliana**Huancayo 15 de agosto 2024**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAPACITACIÓN
DEL PERSONAL EN LA MICROFINANCIERA CREDISCOTIA
DE EL TAMBO, HUANCAYO 2021**

ASESOR:
MG. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL

DEDICATORIA

A nuestras familias por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

Las Autoras

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana los Andes y los docentes por compartir sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión. A nuestro asesor, quien nos ha guiado con su paciencia, y su rectitud como Docente. Y a la micro financiera crediscotia por su valioso aporte a nuestra investigación.

Las Autoras

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0025 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Gestión del Talento Humano y Capacitación del Personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. ROSARIO ROMERO ALINA EVA**
BACH. RIVERA ATENCIO JHELYN CAROLINA

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MG. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL**

Fue analizado con fecha **15/01/2024**; con **78 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 15 de enero de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

CARATULA.....	1
HOJA DE APROBACION DE JURADOS	2
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
CONTENIDO.....	9
Contenido de Tablas	12
Contenido de figuras	13
Resumen	14
Abstract.....	16
INTRODUCCIÓN.....	17
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	19
1.2 Delimitación del Problema	21
1.3 Formulación del Problema	22
1.3.1 Problema General.....	22
1.3.2 Problemas Específicos	22
1.4 Justificación.....	22
1.4.1 Social.....	22
1.4.2 Teórica.....	23

	10
1.4.3 Metodológico	23
1.5 Objetivos	23
1.5.1 Objetivo General	23
1.5.2 Objetivos Específicos.....	23
II. MARCO TEÓRICO	25
2.1 Antecedentes	25
2.2 Bases Teóricas o Científicas	32
2.3 Marco Conceptual	39
III. HIPÓTESIS	42
3.1 Hipótesis General	42
3.2 Hipótesis Específicas	42
3.3 Variables	42
IV. METODOLOGÍA.....	45
4.1 Método de Investigación.....	45
4.2 Tipo de Investigación.....	46
4.3 Nivel de Investigación.....	46
4.4 Diseño de la Investigación	46
4.5 Población y Muestra.....	47
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	48
4.8 Aspectos Éticos de la Investigación.....	49

CAPITULO V	50
RESULTADOS	50
5.1 Descripción de resultados	50
5.2 Contraste de Hipótesis	58
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
Referencias bibliográficas	69
ANEXOS	71
Anexo 01: Matriz de consistencia	72
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	73
Anexo 04: El instrumento de investigación.....	76
Anexo 05: Consentimiento informado	78

Contenido de Tablas

Tabla 1: Resultado porcentuales de la variable 1: Gestión de almacén	50
Tabla 2: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Calidad de trabajo	51
Tabla 3: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Trabajo en equipo	52
Tabla 4: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 3: Desempeño Laboral	53
Tabla 5: Resultado porcentuales de la variable 2: Capacitación	54
Tabla 6: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Adquisición de conocimientos	55
Tabla 7: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Aptitudes.....	56
Tabla 8: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 3: Habilidades	57
Tabla 9: Correlación de hipótesis general	58
Tabla 10: Hipótesis específica N° 1	60
Tabla 11: Correlación hipótesis N° 2	61
Tabla 12: Correlación hipótesis N° 3	63

Contenido de figuras

Figura 1: Resultado porcentuales de la variable 1: Gestión del talento humano	50
Figura 2: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Calidad de trabajo	51
Figura 3: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Trabajo en equipo.....	52
Figura 4: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 3: Desempeño Laboral	53
Figura 5: Resultado porcentuales de la variable 2: Capacitación.....	54
Figura 6: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Adquisición de conocimientos	
55	
Figura 7: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Aptitudes	56
Figura 8: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 3: Habilidades.....	57

Resumen

La presente investigación titulada **Gestión del Talento Humano y Capacitación del Personal en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo, Huancayo 2021**, planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre Gestión del talento humano y capacitación del personal en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo, Huancayo 2021?, el objetivo de la investigación fue Establecer la relación que existe entre Gestión del talento humano y capacitación del personal en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo, Huancayo 2021; la hipótesis de la investigación fue Existe una relación significativa y positiva entre Gestión del talento humano y capacitación del personal en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo, Huancayo 2021. La metodología utilizada fue el método científico, el método específico fue el análisis – síntesis, el método estadístico, método deductivo hipotético; el tipo de investigación fue aplicada, de nivel de investigación descriptiva, diseño de investigación descriptiva –correlacional, la muestra fue de 32 colaboradores. Se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.912 el cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte; por ello se acepta la hipótesis general: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión del talento humano y capacitación del personal en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo, Huancayo 2021. Se sugiere a la entidad considerar las siguientes claves que serán de gran ayuda para gestionar el talento así como mejorar el desempeño laboral y son; Establecer metas y objetivos en conjunto, mejorar las condiciones laborales, crear un ambiente laboral favorable, capacitar constantemente al personal, ofrecer las herramientas necesarias, enfocarse en el futuro buscando candidatos con habilidades y competencias que se alineen con la estrategia a largo plazo, reconocer los logros y dar la oportunidad de crecer.

Palabras clave: Gestión del Talento Humano, calidad de trabajo, trabajo en equipo, desempeño laboral, capacitación del personal, adquisición de conocimientos, aptitudes, habilidades.

Abstract

This research titled Human Talent Management and Personnel Training in the Crediscotia microfinance company of El Tambo, Huancayo 2021, poses as a general problem: What is the relationship between Human talent management and Personnel training in the Crediscotia microfinance company of El Tambo, Huancayo 2021?, the objective of the research was to establish the relationship that exists between human talent management and staff training in the microfinance company Crediscotia de el Tambo, Huancayo 2021; The research hypothesis was: There is a significant and positive relationship between Human Talent Management and staff training in the microfinance company Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021. The methodology used was the scientific method, the specific method was analysis - synthesis, the statistical method, hypothetical deductive method; The type of research was applied, descriptive research level, descriptive-correlational research design, the sample was 32 collaborators. It was concluded that Spearman's Rho Correlation Coefficient is 0.912 which indicates that there is a medium positive classification; Therefore, the general hypothesis is accepted: There is a significant and positive relationship between human talent management and staff training in the microfinance company Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021. It is suggested that the entity consider the following keys that will be of great help to manage talent as well as improve work performance and son; Establish goals and objectives together, improve working conditions, create a favorable work environment, constantly train staff, offer the necessary tools, focus on the future by looking for candidates with skills and competencies that align with the long-term strategy, recognize the achievements and give the opportunity to grow.

Keywords: Human Talent Management, quality of work, teamwork, job performance, personnel training, acquisition of knowledge, aptitudes, abilities.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión del talento humano y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021”, plantea como problemática: ¿Cuál es la relación entre gestión del talento humano y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021?, respectivamente el objetivo de la investigación es Determinar la relación entre gestión del talento humano y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.

La Microfinanciera Crediscotia de El Tambo se pudo identificar algunos problemas como: Existe muy baja capacitación sobre los productos que viene ofreciendo la financiera por parte de los colaboradores internos y externos. La entidad se demora demasiado en la atención de un crédito destacando más este problema generando así una mala atención al cliente. Así que abordamos a este problema para que le permita el crecimiento de la calidad en la atención de los servicios, la cual repercute la mejoría del prestigio de la Empresa y fidelización de los usuarios.

La metodología de la investigación es aplicada, de nivel correlacional, el instrumento de investigación para la recolección de datos que se utilizará el cuestionario, el cual nos orientará para visualizar el problema real y así dar solución a dichos problemas.

La investigación presenta la siguiente estructura:

- I. Planteamiento del problema describe la realidad problemática, sus delimitaciones, se formula el problema general y los problemas específicos, también la justificación, y se determina objetivos tanto general como específicos.
- II. Marco teórico da a conocer los Antecedentes previos de Investigación, se fundamentan las bases teóricas y se define el Marco Conceptual.

- III. Hipòtesis y variables, plantea la hipótesis general y específico de la investigación y se realiza la operacionalización de variables.
- IV. Metodología describe el método a utilizar, el tipo, nivel y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la técnica de procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos de la Investigación.
- V. Resultados, describe los resultados y la contrastación de las hipótesis.

Referencias

Finalmente, el análisis y discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad la gestión del talento humano cumple una función esencial dentro de una empresa a nivel mundial, se decía que el área de finanzas y producción eran las áreas más importantes, debido a que pensaban que los clientes se fijaban más por el producto o por el precio de este, pero se dieron con la necesidad de ponerle más énfasis a la gestión del talento humano porque se dieron cuenta que así se obtenía mejores resultados, el empleado daba una buen imagen debido a las capacitaciones y a las habilidades que lo caracterizaban.

Al enfocarse más el área de gestión del talento humano se crea un capital humano con mayores áreas de especialización y con mejores habilidades, aptitudes y capacidad personales. Actualmente algunos empleados colaboran en la dirección de sus puestos y a la vez tienen una perspectiva diferente a lo que desean desempeñar, el problema de hoy en día es que existen trabajadores con pocas habilidades de mercado lo cual hace que las empresas en un corto tiempo vuelvan a rediseñar los puestos de trabajo, para ello deben hacer una amplia selección y a la vez, capacitar y brindar muy buena información al empleado para que pueda lograr un eficiente trabajo en la empresa.

La gestión del talento humano se ve reflejado cuando un trabajador se identifica con la empresa y hace que esta tenga un óptimo crecimiento, las empresas optan por dar una mejor capacitación o incentivos a los trabajadores para que ellos con el tiempo logren un mayor desempeño laboral. A la vez mejorar la calidad en la producción, lo que significa una mayor rentabilidad para la empresa.

La capacitación es una inversión, no un gasto; el tiempo que el personal aproveche para aplicar los conocimientos recién adquiridos es ya una ventaja para la empresa que lo

capacitó. Es tan importante mantener al personal de manera que puedan apoyarse en ello como ventaja competitiva sobre su competencia. No se trata de tomar todos los cursos existentes o contratar especialistas en todas las áreas, sino de definir específicamente las áreas y los temas en que se requiere actualizar, mejorar o implementar. Esta sensación de apoyo se ve incrementada cuando algunos cursos son impartidos no sólo para mejorar el trabajo actual del empleado sino también para su propio desarrollo personal y futuro ascenso dentro de la misma compañía. El plan de carrera es básicamente un programa de capacitación a largo plazo para preparar al personal y encomendarle diversos grados de responsabilidad de acuerdo a su desarrollo, generando motivación, fidelidad y reduciendo los niveles de rotación.

La Microfinanciera Crediscotia de El Tambo tiene como actividad comercial son los créditos microempresa, consumo (personales), créditos con garantía hipotecaria, créditos vehiculares y créditos de autoconstrucción, en la Empresa se pudo identificar algunos problemas como: Existe muy baja capacitación sobre los productos que viene ofreciendo la financiera por parte de los colaboradores internos y externos, ya que cada vez que ingresa un nuevo colaborador es capacitado por un mismo personal del mismo cargo, tomando en cuenta que este personaje que le capacita no tiene la suficiente destreza para brindar conocimientos al nuevo colaborador, generando por lo tanto ineficacia para satisfacer efectivamente a sus usuarios en el servicio que ofrece el negocio, se desconoce las necesidades y perspectivas que tengan los consumidores sobre lo que se les brinda, ocasionando insatisfacción; lo cual se adiciona baja capacitación. Algunos colaboradores no se capacitan y se conforman con el puesto que han logrado, en cuanto a las actitudes, prestan atención a los colaboradores negativos, pues estos empleados suelen presentar

disgustos por cualquier situación. La entidad se demora demasiado en la atención de un crédito destacando más este problema generando así una mala atención al cliente.

Así que abordamos a este problema para que le permita el crecimiento de la calidad en la atención de los servicios, la cual repercute la mejoría del prestigio de la Empresa y fidelización de los usuarios.

En la presente investigación se identificará, cómo la gestión del talento humano se relaciona con la capacitación y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.

1.2 Delimitación del Problema

Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo de Huancayo que pertenecen a este distrito.

Delimitación Temporal

La investigación tendrá una duración de tres trimestres del presente año, para poder aplicar el instrumento de investigación, procesar y analizar los datos recogidos

Delimitación Conceptual o Temática

La investigación se encuentra delimitada por sus variables entre Gestión del talento humano y capacitación del personal. La metodología de la investigación es científica, del tipo aplicada, nivel correlacional descriptivo simple, técnico de investigación será análisis documental.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre gestión del talento humano y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del talento humano y adquisición de conocimiento en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del talento humano y aptitudes en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del talento humano y habilidades en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

La presente investigación se realizó con el fin de dar conocer la importancia y los beneficios de contar con una adecuada capacitación del personal. El resultado es conveniente para desarrollar ésta investigación con el fin de desarrollar adecuadamente el desarrollo de la empresa.

La capacitación del personal demostrara la necesidad de contar que conlleven a la toma de adecuada decisión, que finalmente permitirán emplear de manera efectiva al personal, incrementando a su vez la satisfacción de los clientes o usuarios a través del adecuado servicio

La investigación realizará un análisis de gestión del talento humano y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo.

1.4.2 Teórica

La investigación busca reforzar conocimiento sobre la gestión del talento humano y capacitación de personales en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo. Siendo los resultados de la investigación favorables y entendibles para el desarrollo de las empresas. Y por supuesto los resultados podrán ayudar a futuras investigaciones con respecto al tema.

1.4.3 Metodológico

La investigación siendo del tipo correlacional no experimental, se justifica porque permite validar esta metodología para determinar la relación entre gestión del talento humano y capacitación del personal, y de esa forma contar con instrumentos de análisis.

Para el cumplimiento de objetivos investigativos, se asistirá al uso de metodologías y técnicas investigativas como las encuestas, lo que permitirá que futuras investigaciones puedan guiarse con el instrumento de investigación y la metodología planteada.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y adquisición de conocimiento en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.

2. Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y aptitudes en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.
3. Determinar la relación entre que existe gestión del talento humano y habilidades en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacional

(Diaz, 2018). “Capacitación de gestión empresarial, conocimientos básicos contables y administrativos para los afiliados de la Fundación Funjar en convenio con Banco Arquidiocesano de Alimentos”. Universidad de Lasalle, para optar el título de Licenciado en Administración en empresas. La investigación menciona que:

Tiene como objetivo general garantizar un impacto positivo social mediante capacitaciones brindadas a la comunidad afiliada a la Fundación FUNJAR “Niños, Adultos, Afros, y Raizales, tiene un enfoque de tipo descriptivo y participativo, en primer lugar, se realizó un diagnóstico para identificar las necesidades de la comunidad objeto de estudio, posteriormente, se concluyó que los obtenidos superaron las expectativas del grupo debido a que inicialmente las personas no se veían entusiasmadas por tomar el curso, sin embargo, un factor importante fue la actitud con que se asumió el rol de profesor y la manera como las clases se dictaron las cuales fueron dinámicamente; por ello el objetivo general se cumplió siendo remunerados con una grata sonrisa de parte de todos los estudiantes

(Menendez, 2016). “Diseño de un sistema de capacitación para el personal de servicio al cliente del Banco Pichincha – Manta”. Universidad Tecnológica Equinoccial, para optar el título de Ingeniera en Empresas de Servicios y Recursos Humanos. La investigación menciona que:

Tiene como objetivo diseñar un sistema de capacitación para el personal de servicio al cliente del Banco Pichincha de la ciudad de Manta, para mejorar

la atención al cliente interno y externo. La metodología que se utilizó fue la exploratoria, descriptiva y correlacional. Se concluyó que un Programa de capacitación y desarrollo de Talento Humano, es una herramienta administrativa de gran importancia para toda organización, ya que ayuda a lograr efectividad en el desempeño de las actividades que los empleados realizan. El Sistema de Capacitación propuesto ayudará a Banco Pichincha – Manta a resolver problemas de servicio al cliente actualmente existentes, por esta razón es fundamental que se estructure un programa sistemático que defina las necesidades reales de una capacitación y que no se desperdicien RECURSOS que no son relevantes para las metas de dicho programa.

(Nataly, 2017). “Modelo de auditoría de gestión para el departamento de talento humano de Banco PROCREDIT Ibarra”. Universidad Técnica del Norte de Ecuador. Para optar el título de Ingeniera en Empresas de Servicios de Ecuador. La investigación menciona lo siguiente:

Tiene como objetivo realizar un Modelo de Auditoría de Gestión para el Departamento de Talento Humano de Banco ProCredit Ibarra, Se realizó la investigación que fundamente las bases teóricas-científicas las cuales proporcionaron información confiable y acertada para desarrollar cada capítulo del proyecto. Se concluyó que se evaluó la situación actual a través de la elaboración de la matriz FODA la propuesta comprende en plantear los modelos de cómo se debe realizar la auditoría de gestión para el departamento de talento humano, mediante su desarrollo se logrará un mejor control en las actividades internas y externas que ejecuta cada uno de los funcionarios del

banco, planteando mejoras para optimizar su rendimiento y corrigiendo las falencias que afecta al desarrollo organizacional, para así cumplir con los objetivos institucionales.

(Mendoza, 2019). “Análisis de la gestión del talento humano en la institución financiera banco de Bogotá en el municipio de Ciénaga, Magdalena”. Universidad Cooperativa de Colombia. Para optar el Licenciado en Administración. La investigación menciona que:

La investigación tiene como objetivo analizar la gestión del talento humano, frente a los procesos relacionados en el stress laboral, con el manejo de coaching, y gestión por competencias, en la Institución Financiera Banco de Bogotá, en el Municipio de Ciénaga Departamento del Magdalena, que permita la presentación de lineamientos estratégicos para el mejoramiento de su gestión. La metodología que se utilizó fue de enfoque cualitativa y descriptiva. Se concluyó que En la institución financiera Banco Bogotá, el estrés laboral se siente de cierta forma a pesar de que anualmente están evaluando al talento humano, y en esos resultados según la fuente primaria obtuvimos que no se están haciendo las mediciones correctas a esto dado que cada año siempre les arroja las pruebas de estrés con un nivel alto de un 100% obtienen 70% , y la entidad no se fija en esos resultados puesto que lo hacen anualmente más que todo como un requisito sin prestarle mucha atención ; Esto conlleva a que el personal sienten que no pueden culminar con sus actividades diarias que debe entregar urgente, eso hace que en el trabajo se

siente mal en su puesto de trabajo, esto afecta tanto su relación familiar como en el ámbito laboral.

(Parrales, 2017). “Implementación de un sistema de gestión de talento humano para una entidad bancaria”. Escuela Superior Politécnica del Litoral de Ecuador. Para optar el título de Licenciado en Sistemas de Información. La investigación menciona que:

Tiene por objeto mejorar los procesos administrativos del área de recursos humanos de la institución bancaria, mediante la implementación de un sistema de gestión de talento humano. En base a información obtenida, la institución bancaria utilizaba un sistema de administración de recursos humanos que cumplía con necesidades funcionales básicas para la gestión de personas. Actualmente se fueron implementando diferentes procesos que no eran soportados por el sistema que manejaban, creando inconvenientes para el área de desarrollo humano, y para los departamentos de desarrollo tecnológico, selección, capacitación, presupuesto y servicios al personal. Se concluye que se realizaron ajustes de tiempo dentro de la planificación debido a que no se contemplaron todos los datos para la migración inicial; estos datos fueron considerados en la etapa de migración adicional.

Nacional

(Barrientos, 2017). “La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016”. De la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de la ciudad de Lima. Para optar el título de Licenciado en Administración. la investigación menciona que:

Tiene como objetivo conocer la relación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio del Centro de Contacto Banco de Crédito BCP en el cuarto trimestre 2016. El tipo de investigación es correlacional y explicativa. Los resultados de la primera encuesta permitieron fortalecer la importancia que tiene para los asesores tener capacitaciones programadas, no sólo porque reconocen que pueden desarrollar un mejor servicio, sino porque también es una motivación. Por parte del cliente, también reconocen el manejo de conocimiento del asesor y que va de la mano de la optimización del tiempo de la llamada. Finalmente, se logró realizar un tercer análisis porque se entrevistó a una supervisora del Centro de Contacto, quién nos contó sobre el programa de capacitación y el propósito del banco en los próximos años.

(Brañez, 2018). “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018”. De la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima. Para optar el título de Licenciada en Administración. La investigación menciona que:

Tiene como objetivo describir la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, se concluyó que se obtuvieron fueron de 0.819 es decir los resultados obtenidos son fiables. Para medir la correlación existente entre las dos variables, se hizo uso del coeficiente de relación de Spearman, en el resultado obtenido dio un valor de 0.730 es decir existe correlación alta entre ambas variables en estudio.

(Carpio, 2017). “Influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención de reclamos, en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú, en el año 2019”. De la Universidad Tecnológica del Perú. Para optar el título de Administración de empresas. La investigación menciona que:

Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú en el año 2019. Tipo de investigación: No experimental-transversal. Instrumentos: Encuesta. Muestra: 50 Encuestas. Conclusión: En base a la información recolectada y a los antecedentes la capacitación del personal si influye en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú.

(Arce, 2018). “Gestión del talento humano y rotación del personal del Banco Interbank, distrito de Miraflores”. De la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima. Para optar el título de Licenciado en Administración. La investigación menciona que:

Tiene como objetivo la relación entre la gestión del talento humano y rotación del personal del Banco Interbank, distrito de Miraflores. La metodología de la investigación se desarrolló de acuerdo al tipo aplicada de nivel descriptiva correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Se concluyó que la gestión del talento humano considera regular en un 31.4%. Del mismo modo, la variable rotación del personal considera regular en un 54.3%. Se contrasto la hipótesis mediante el análisis estadístico de prueba de Rho Spearman, existe relación entre la gestión del talento humano y rotación del personal del Banco Interbank, la hipótesis fue confirmada con un coeficiente de

correlación 0.662 con un nivel de significancia bilateral de 0,000. Interpretado porcentualmente, existe un 66,2% de correlación entre las variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación moderado.

(Guillermo, 2016). “Gestión del talento humano, el nivel de capacitación del personal y el rendimiento empresarial de la financiera Mi Banco, período 2014-2015”. De la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de Lima. Para optar la Maestría en Ejecución Administración de Negocios. La investigación menciona que:

Tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión del talento humano, el nivel de capacitaciones del personal y el rendimiento empresarial de la financiera Mibanco, período 2014-2015. Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo: El tipo de investigación fue el descriptivo y el nivel el aplicado. Para el estudio se consideró la población del área de recursos humanos, la cual asciende a 64 personas y la población del área de contabilidad y finanzas que asciende a 78 personas, para ambos casos se está considerando al personal que se encuentra bajo las diferentes modalidades: Contrato de Plazo Fijo, Plazo Indeterminado y Honorarios Profesionales. Debido al pequeño tamaño de la población y a la ventaja de poder tener acceso a toda la población, la muestra fue del mismo tamaño de la población, es decir, 142 trabajadores de las áreas de recursos humanos y contabilidad y finanzas, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 22 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple. Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN. Finalmente, se pudo

determinar que la gestión del talento humano y el nivel de capacitaciones del personal se relacionan positivamente con el rendimiento empresarial de la financiera Mibanco, período 2014-2015.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Gestión del talento humano

2.2.1.1. Conceptos

Según (Rodríguez, 2009), afirma que en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización”.

A continuación, el autor nos hablara del talento humano dentro de una empresa. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2002) indica que: El termino talento humano no es solo el sacrificio o la labor humana que debe tener cada trabajador dentro de una empresa. Talento humano son los conocimientos, aptitudes, experiencias, actitudes, las habilidades, etc. que tiene cada persona para desarrollarse por sí solos.

(Chiavenato, 2009) afirma: “La gestión del talento humano es la agrupación de habilidades y experiencias indispensables para liderar el grado gerencial donde se relacionan con los individuos o los recursos humanos de una empresa, en donde incluyen el proceso de selección, la capacitación al personal, las evaluaciones de desempeño constantemente”.

(Eslava, 2004) afirma que: “La gestión del talento humano es el planteamiento estratégico cuya meta es alcanzar el máximo valor para una

empresa u organización dentro de un grupo de acciones dispuestas a cada instante de sus capacidades, nivel de conocimiento y los resultados para que una empresa sea competitiva.”

2.2.1.2. Dimensiones

a. Calidad de trabajo

La calidad de trabajo se refiere a la medida en que un trabajo cumple con los estándares y requisitos establecidos. Se puede definir como la capacidad de un trabajo para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios finales. La calidad de trabajo implica la entrega de un producto o servicio que cumple con los estándares de calidad establecidos, es confiable, cumple con los plazos y requisitos acordados, y cumple con las especificaciones técnicas y funcionales. Además, la calidad de trabajo también implica la satisfacción del cliente y la mejora continua en la entrega de productos y servicios. En resumen, la calidad de trabajo se refiere a la excelencia en la ejecución de tareas y la entrega de resultados que cumplen con los estándares y expectativas establecidos.

b. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo surge de la necesidad de mejorar rendimientos, actitudes y la lealtad del grupo de trabajo y ocurre cuando un grupo de personas tratan de cooperar, utilizando sus habilidades individuales y aportando retroalimentación constructiva, más allá de cualquier conflicto que a nivel personal pudiera haber entre los individuos.

El trabajo en equipo fomenta un sentido de lealtad, seguridad y autoestima que satisface las necesidades individuales de los integrantes, valorando su pertenencia, esforzándose por mantener relaciones positivas dentro y fuera del equipo.

c. Desempeño laboral

El desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que cada persona le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol.

Para poder tener una visión clara del estado de las personas y su influencia en el funcionamiento de una empresa, es necesario medir el desempeño laboral individual y también grupal, en todos los niveles, desde los trabajadores hasta supervisores e incluso cargos directivos.

2.2.2. Capacitación del personal

2.2.2.1. Definición

Según la teoría de (Chiavenato, Administración de recursos humanos., 2007), refiere que la capacitación es un procedimiento de periodo pequeño, implementado de manera ordenada, donde los colaboradores obtienen nuevos saberes, impulsan nuevas habilidades en relación a los planes de la capacitación.

Camarena (2019), menciona que la capacitación es una inversión en los trabajadores a nivel intelectual, estas organizaciones tienen una dirección de desarrollo de sus colaboradores.

Además, Turcuț (2016), indica que la capacitación es un proceso para modificar el comportamiento de los colaboradores y así lograr el desempeño esperado por la organización.

Con relación a O 'Lawrence (2017), refiere que la capacitación desarrolla las habilidades cognoscitivas y la mejora en el desenvolvimiento en las tareas, además de ello orienta a los colaboradores sobre el futuro de sus empleos con relación a que especialización inclinarse.

Wayne (2010) menciona que la capacitación brinda a los colaboradores en la actualización de los nuevos conocimientos y capacidades para que se desenvuelvan de la mejor manera en sus actividades diarias y laborar cada vez con mayor profesionalismo en las organizaciones (p. 198).

En conclusión, las capacitaciones en cualquier organización casi siempre van a estar relacionado con el grado satisfacción de los usuarios. Una buena implementación de las capacitaciones ayuda a posicionar económicamente a cualquier organización, tanto como a las instituciones privadas como a las públicas. Esto generaría una mayor aceptación y confianza por parte de la población.

2.2.2.2. Tipos de capacitación

Según Chiavenato (2007), existen los siguientes tipos de capacitación:

- i. Capacitación para el trabajo: Se desarrolla en el empleado que va a iniciar sus labores por ser nuevo, o por cambios de puestos dentro de la misma Empresa.
 - Capacitación de pre ingreso
 - Inducción

- Capacitación promocional
- ii. Capacitación en el trabajo: e constituye por distintas acciones dirigidas a reforzar habilidades y mejorar actitudes de los empleados con relación a sus actividades. En ella se involucra el desarrollo personal respecto a los fines.
 - Adiestramiento
 - Capacitación específica y humana
- iii. Desarrollo: Se enfoca en la formación integral de la persona y principalmente la que se puede realizar la empresa para participar en esta formación.
 - Educación formal para adultos
 - Integración de la personalidad
 - Actitudes recreativas y culturales

2.2.2.3. Proceso de sistema de capacitación

Las operaciones de gestión engloban una gran diversidad de objetivos que involucran colaboradores de todos los grados, desde la inducción hacia la ejecución ejecutivo. Aparte de ofrecer la capacitación necesaria para el desempeño adecuado de las actividades, los jefes deben ofrecer capacitación en áreas como el desarrollo personal y el bienestar.

Con el propósito de contar con programas de capacitación beneficiosas que influyan en el desempeño personal y grupal, se sugiere utilizar el enfoque sistemático con una secuencia de las siguientes fases:

- Identificación de necesidades
- Creación de programas
- Instrumentación.

- Análisis o evaluación.

2.2.2.4. Dimensiones

Adquisición de conocimientos

El proceso de adquisición del conocimiento es aquel donde el individuo procesa el hecho u objeto a conocer y lo construye haciéndolo suyo, es decir, es el resultado de la investigación, análisis, comparación y asimilación de lo desconocido para hacerlo conocido.

Este se lleva a cabo a través de procesos mentales conscientes e inconscientes, como ya vimos en la teoría del conocimiento, y se lleva a cabo a través de cuatro fases, de las cuales hablaremos a continuación.

Fases de adquisición de conocimiento

- **Encuentro inicial o punto ciego:** el primer nivel del proceso de adquisición del conocimiento, el cual trata del momento en que el individuo se encuentra con lo que desconoce, aquello que no sabe qué es o de qué se trata y hace suposiciones de lo cree saber del hecho u objeto.
- **Aprendizaje o investigación:** es el momento en que la persona después de haber tenido el primer encuentro con el objeto, se detiene a pensar en su procedencia analizándolo y comparándolo con lo que ya conoce a fin de construirlo.
- **Acomodación o aplicación:** aquí se tiene una idea más o menos clara de lo que es el objeto de estudio y se usa ese saber adquirido para ser aplicado cuando sea necesario y así construir el conocimiento.
- **Asimilación o encarnación:** se da cuando la persona lleva a cabo lo aprendido casi inconscientemente, debido a que ya lo identifica, domina o entiende.

Aptitudes

Las aptitudes son capacidades que las personas poseen para resolver tareas específicas de forma adecuada y que son producto de su inteligencia o destreza para ciertas actividades. Estas habilidades, que constituyen la personalidad de los individuos, pueden ser innatas o desarrollarse a través de hábitos o entrenamiento.

12 aptitudes de una persona

1. Aptitudes sociales
2. Aptitudes comunicativas
3. Aptitudes persuasivas
4. Aptitudes organizativas
5. Aptitudes verbales
6. Aptitudes numéricas
7. Aptitudes musicales
8. Aptitudes deportivas
9. Aptitudes físicas
10. Aptitudes lógicas
11. Aptitudes de liderazgo
12. Aptitudes emocionales

Habilidades

La habilidad es la capacidad de un individuo para desempeñar correctamente y con gracia y facilidad una tarea determinada. Se trata de una forma de aptitud específica que se demuestra frente a una actividad puntual, que puede ser de tipo físico, mental o social.

Se llama hábiles a las personas que poseen facilidad para desempeñarse en un área específica. Normalmente, esta facilidad se entiende como un talento innato natural, aunque también el talento puede ser aprendido o perfeccionado mediante la práctica.

Habilidades de una persona

- **Autoconocimiento:** Es la capacidad de conocernos a nosotros mismos y saber cómo somos y cómo reaccionamos.
- **Empatía:** Es la capacidad de percibir, entender y compartir los sentimientos ajenos.
- **Comunicación asertiva:** Es la capacidad de transmitir información a los demás, de manera rápida, eficaz y precisa.
- **Toma de decisiones:** Es la capacidad de decidir, rápida o pausadamente, pero eligiendo el criterio más conveniente dadas las opciones presentes.
- **Pensamiento creativo:** Es la capacidad de hallar soluciones innovadoras a los problemas y de expresar contenidos profundos mediante símbolos, signos y formas originales.
- **Pensamiento crítico:** Es la capacidad de percibir los problemas subyacentes y discutirlos para comprenderlos y elaborar sus implicaciones, sus consecuencias, sus causas.

2.3 Marco Conceptual

1. Gestión del talento humano

Según (Rodríguez, 2009), Afirma que en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes;

indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización.

2. Conocimiento

Quintana P. (2016) afirma que: “El conocimiento es el conjunto de experiencias, de aprendizajes que tiene la persona a lo largo de su vida.”

Las organizaciones dentro de una empresa principalmente el área de gestión del talento humano debe estudiar cómo resolver de manera correcta los conocimientos de los trabajadores, brindándole información a su personal, como se maneja la empresa, sus procesos y así alcanzar el éxito. a la vez aprovechar ya lo que han aprendido a lo largo de su vida para que tengan un mejor desenvolvimiento.

3. Habilidades

Para Robbins y Coulter (2015) afirman que: “Es la capacidad que tiene un ser para poder realizar lo que le propongan”.

4. Motivación

Arias (2010),” el concepto de motivación personal se refiere al impulso que inicia, orienta y sostiene la forma de actuar, el comportamiento del personal, en relación a las metas y los objetivos de la empresa”

5. Actitudes

Chiavenato I. (2009) afirma que: “Las actitudes son lo que reflejan las experiencias, su influencia en una persona es muy importante, porque debido a lo que les sucedió anteriormente saben cómo actuar en distintas situaciones”.

6. Capacitación

Wayne (2010) menciona que la capacitación brinda a los colaboradores en la actualización de los nuevos conocimientos y capacidades para que se desenvuelvan de la mejor manera en sus actividades diarias y laborar cada vez con mayor profesionalismo en las organizaciones.

7. Adquisición de conocimientos

La adquisición del conocimiento, según Piaget G. (2015), se realizaría mediante mecanismos de asimilación y acomodación. La información recibida se integraría en los esquemas de conocimiento ya construidos en el individuo y, a su vez, éstos se movilizarían, modificándose y experimentando un proceso de acomodación o reajuste.

8. Aptitudes

Según Sanchez R. (2020) Aptitud es la habilidad o postura que posee una persona o cosa para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza que se tiene para el desarrollo y buen desempeño de un negocio, industria, arte, deporte, entre otros.

9. Habilidades

Según la Robles J. (2014), se entiende la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa y directa entre gestión del talento humano y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.

3.2 Hipótesis Especificas

1. Existe una relación significativa y directa entre gestión del talento humano y adquisición de conocimiento en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.
2. Existe una relación significativa y directa entre gestión del talento humano y aptitudes en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.
3. Existe una relación significativa y directa entre gestión del talento humano y habilidades en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.

3.3 Variables

Variable 1:

Gestión del talento humano

Definición conceptual:

Según (Rodriguez, 2009), Afirma que en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización”.

Definición operacional:

Gestión del talento humano será evaluado a través de las siguientes dimensiones: calidad de trabajo, trabajo en equipo, desempeño laboral.

Variable 2:

Capacitación del personal

Definición conceptual:

Wayne (2010) menciona que la capacitación brinda a los colaboradores en la actualización de los nuevos conocimientos y capacidades para que se desenvuelvan de la mejor manera en sus actividades diarias y laborar cada vez con mayor profesionalismo en las organizaciones.

Definición operacional:

Capacitación será evaluado a través de las siguientes dimensiones: adquisición de conocimientos, aptitudes y habilidades.

Operacionalización de las Variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Gestión del talento humano	Según (Rodríguez, 2009), Afirma que en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización”.	Gestión del talento humano será evaluado a través de las siguientes dimensiones: calidad de trabajo, trabajo en equipo y desempeño laboral	Calidad de trabajo	- Identifica lecciones aprendida - Propone ideas	Escala de Likert	
			Trabajo en equipo	- Desarrolla de capacidades - Innova		
			Desempeño laboral	- Participa - Produce - Asume riesgos		
Capacitación del personal	Wayne (2010) menciona que la capacitación brinda a los colaboradores en la actualización de los nuevos conocimientos y capacidades para que se desenvuelvan de la mejor manera en sus actividades diarias y laborar cada vez con mayor profesionalismo en las organizaciones.	Capacitación será evaluado a través de las siguientes dimensiones: adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades.	Adquisición de conocimientos	- Uso de las TICs - Normas y buenas prácticas en la empresa hacia el cliente	Escala de Likert	Cuestionario
			Aptitudes	- Autoridad y responsabilidad - Adaptabilidad a los cambios		
			Habilidades	- Solución de problemas - Acciones correctivas		

IV. METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

Método General

El método general de la investigación de acuerdo a la naturaleza de estudios es el método científico, ya que la investigación busca solucionar el problema descrito, contrastar la hipótesis.

De acuerdo con (Hernandez R. , 2018) el método científico es “el estudio sistemático, controlado, empírico y crítico de proposiciones hipotéticas acerca de presuntas relaciones entre varios fenómenos”.

Lo que nos lleva a que el método científico se utiliza en la investigación donde, se describe el problema, se plantea el problema, se determina los objetivos, se plantea una posible solución que es la hipótesis, por último, se desarrolla y se contrarresta la hipótesis.

Método Especifico

Método de análisis: El método analítico se utilizará porque se realizó una desintegración de un todo en partes con el fin de observar las relaciones; similitudes, diferencias, causas, naturaleza y efectos para comprender mejor el problema y alcanzar el objetivo. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Método sintético: El método sintético se utilizará como un proceso de razonamiento que tiene a reformar un todo a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata; en consecuencia, de hacer una exposición metódica y breve; en resumen. (Hernandez R. , 2018)

Método Descriptivo: Permite describir los hechos tal como son, apoyándose en los instrumentos y técnicas que recogieron la información y datos de la empresa. (Vara, 2015)

4.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación de acuerdo al objetivo de estudio, es la investigación aplicada ya que existen teorías relacionadas al problema que nos brindaron información sobre las variables de estudio y buscar la posible solución.

Ya que la investigación aplicada es práctica, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación de problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

Según (Vara, 2015) es aplicada por que “busca solucionar un problema concreto, práctico, de la realidad cotidiana de la empresa”.

4.3 Nivel de Investigación

La investigación es de nivel correlaciona, ya que el objetivo de la investigación es medir la relación entre las variables de estudio.

La investigación Correlacional tiene como finalidad conocer la relación que existe en dos o más variables de acuerdo con (Hernandez R. , 2018). “El estudio correlacional evalúa el grado de agrupación entre dos o más variables, es decir evalúa cada variable conjuntamente relacionada y luego miden y examinan la correlación”

4.4 Diseño de la Investigación

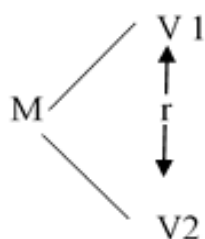
La presente investigación es de diseño no experimental, descriptivo y correlacional causal.

La investigación es no experimental, según (Hernandez R. , 2018) “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no se varia intencionalmente las variables independientes”.

Es descriptivo por según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) “porque pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”.

Es correlacional y causal porque, “porque se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” y el causal “porque a través de la comprobación de hipótesis no solamente se afirma la o las relaciones entre dos o más variables y la manera en que se manifiestan, sino que además propone un “sentido de entendimiento” de las relaciones”. (Hernandez R. , 2018)

El esquema del diseño de investigación correlacional es el siguiente:



Donde:

M: muestra

V1: variable 1

V2: variable 2

r: correlación de variables.

4.5 Población y Muestra

La población de la investigación está conformada por un total de 32 colaboradores de la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo.

Administrador	1
gerentes	1
Analistas de Crédito	24
Supervisores	6

Muestra:

La muestra de la investigación es no probabilística, se considera censal, entonces la muestra de la investigación consta de 32 colaboradores de la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo. Siendo elegido por conveniencia de la investigación.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de investigación:

La investigación utilizará la técnica de la encuesta. El cual según (Vara, 2015) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”.

Instrumentos de investigación

La investigación utilizara como instrumento de investigación el cuestionario para la recolección de datos.

4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

La técnica de procesamiento y análisis de datos será la estadística descriptiva. Los datos se procesaron por medio del programa SPSS versión 25, lo cual analizó los datos a través de gráfico de barras y tablas.

Culminado la depuración de los datos, se analizará la información de acuerdo a las variables formuladas, luego se muestran las gráficas de los resultados y cuadros estadísticos, así como de datos en tablas, esquemas, cuadros y ponderaciones.

La validación del instrumento se realizará a través del juicio de expertos y la confiabilidad del instrumento a través de la Correlación de Spearman.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en consideración el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes en la cual se detalla que no debe existir plagio, auto plagio ni tomar definiciones de autores sin considerar su procedencia, es así que la presente investigación tomo en consideración estos aspectos con el fin de presentar un trabajo de investigación original.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

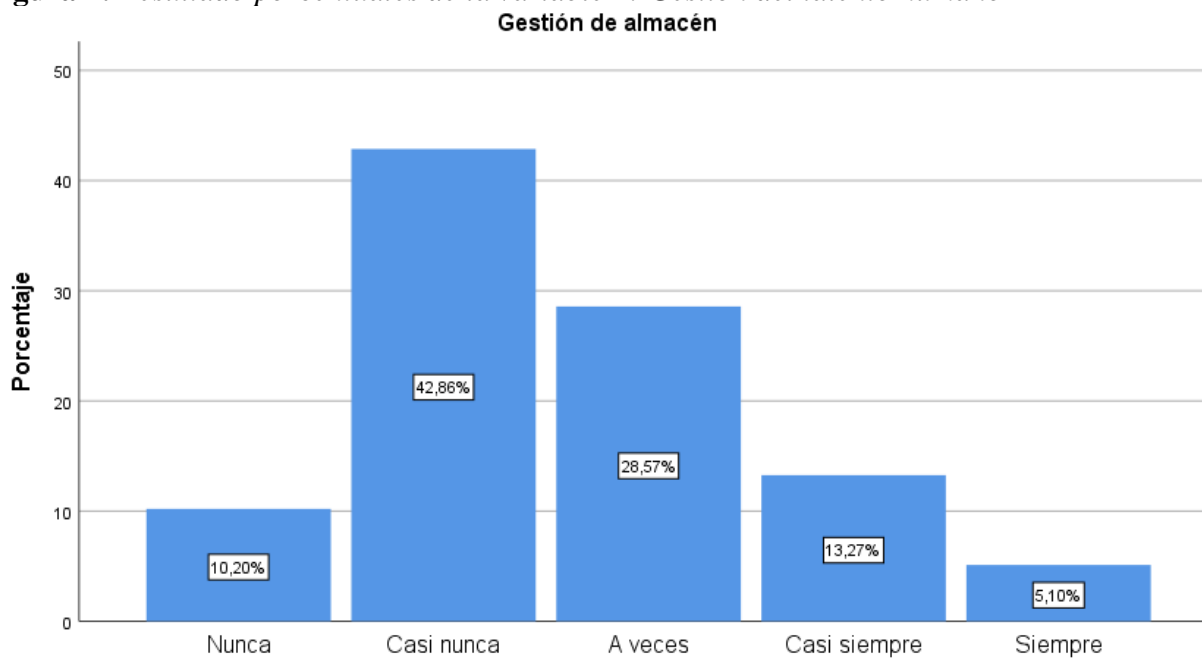
Como resultado de la encuesta aplica, en este apartado se realizaron los análisis descriptivos de las variables: Gestión del talento humano y capacitación del personal.

VARIABLE 1: Gestión del talento humano

Tabla 1: Resultado porcentuales de la variable 1: Gestión de almacén

Gestión del talento humano					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	10	10,2	10,2	10,2
	Casi nunca	42	42,9	42,9	53,1
	A veces	28	28,6	28,6	81,6
	Casi siempre	13	13,3	13,3	94,9
	Siempre	5	5,1	5,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Figura 1: Resultado porcentuales de la variable 1: Gestión del talento humano



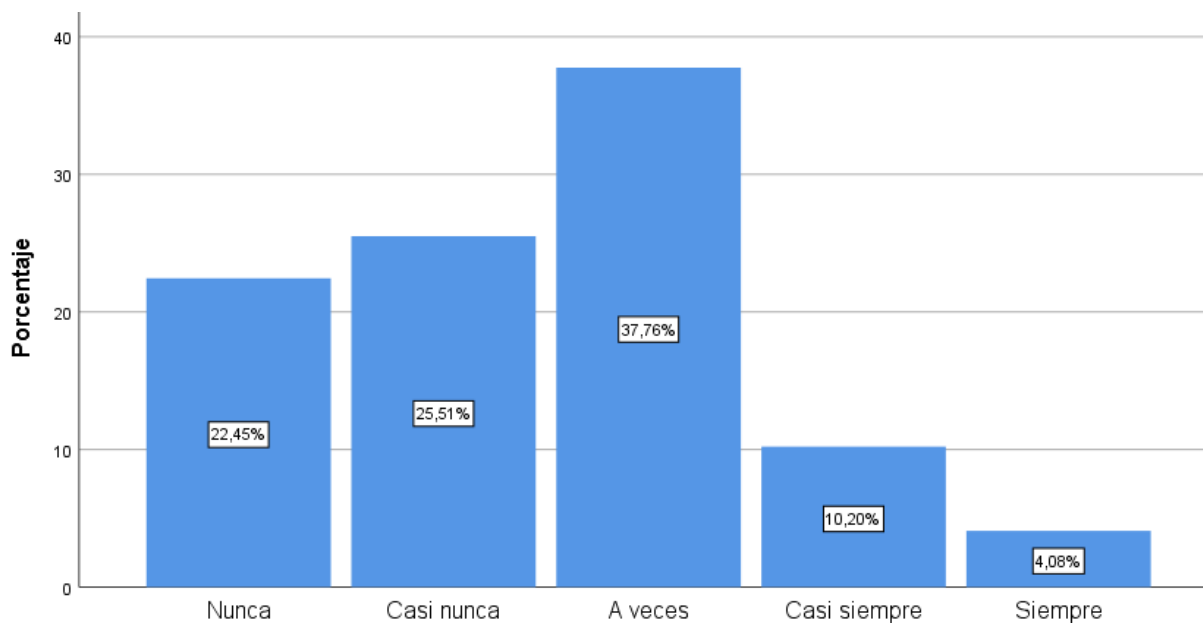
Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo, respecto a la gestión del talento humano, se obtuvo un 42.86% indicaron que casi nunca la gestión de talento humano se desarrolla adecuadamente en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo. Cuyo resultado indica que en la gestión de almacén es desfavorable.

Tabla 2: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Calidad de trabajo

Calidad de trabajo					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	22	22,4	22,4	22,4
	Casi nunca	25	25,5	25,5	48,0
	A veces	37	37,8	37,8	85,7
	Casi siempre	10	10,2	10,2	95,9
	Siempre	4	4,1	4,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Figura 2: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Calidad de trabajo



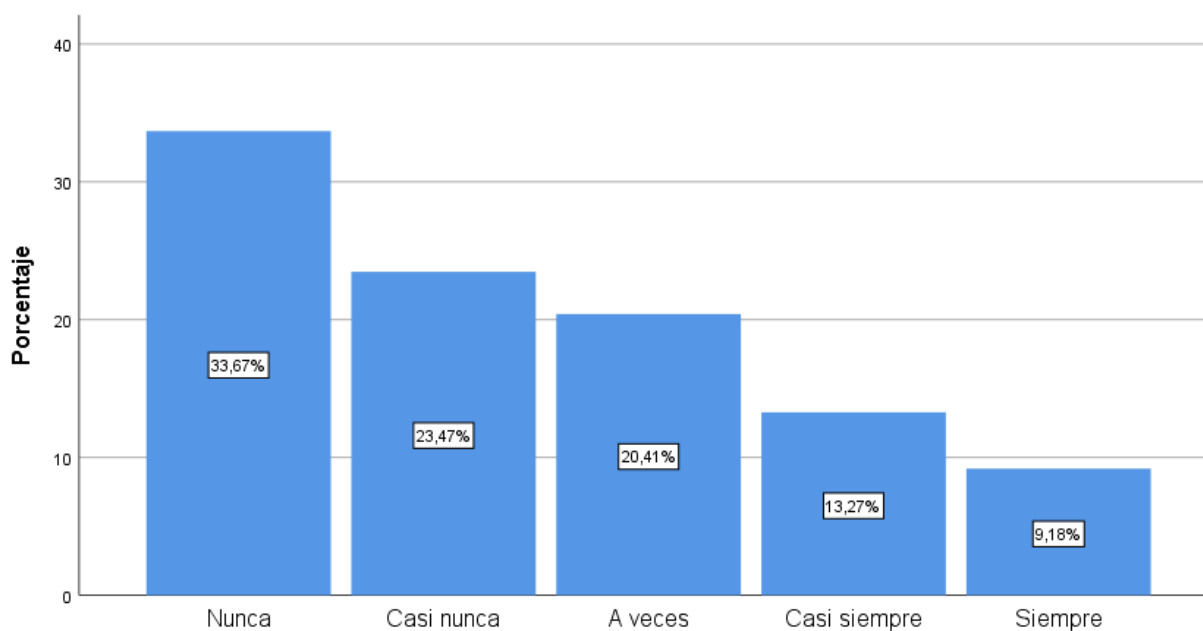
Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada en la microfinanciera Crediscotia de el tambo Huancayo, respecto a la calidad de trabajo, se obtuvo un 37.76% indicaron que a veces la calidad de trabajo se desarrolla adecuadamente en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo. Cuyo resultado indica que en la calidad de trabajo es levemente desfavorable.

Tabla 3: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Trabajo en equipo

Trabajo en equipo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	33,7	33,7
	Casi nunca	23	23,5	57,1
	A veces	20	20,4	77,6
	Casi siempre	13	13,3	90,8
	Siempre	9	9,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0

Figura 3: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Trabajo en equipo



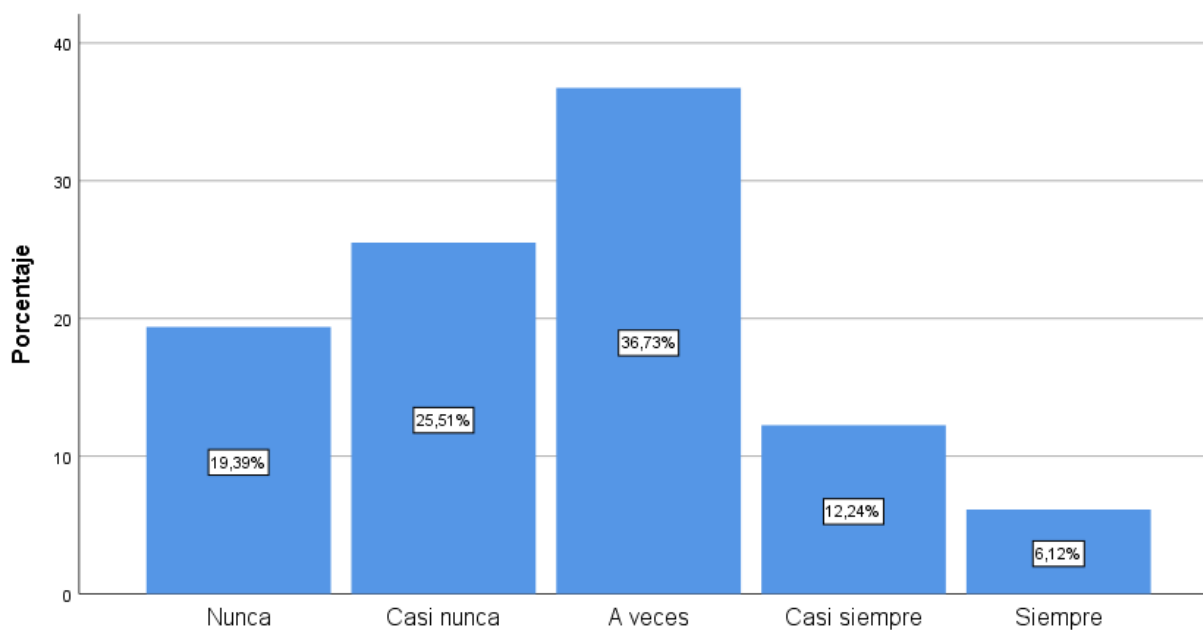
Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo, respecto al trabajo en equipo, se obtuvo un 33.67% indicaron que nunca los trabajos en equipo se desarrollan adecuadamente en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo. Cuyo resultado indica que el trabajo en equipo es desfavorable.

Tabla 4: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 3: Desempeño Laboral

Desempeño Laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	19,4	19,4
	Casi nunca	25	25,5	25,5
	A veces	36	36,7	36,7
	Casi siempre	12	12,2	12,2
	Siempre	6	6,1	6,1
	Total	98	100,0	100,0

Figura 4: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 3: Desempeño Laboral



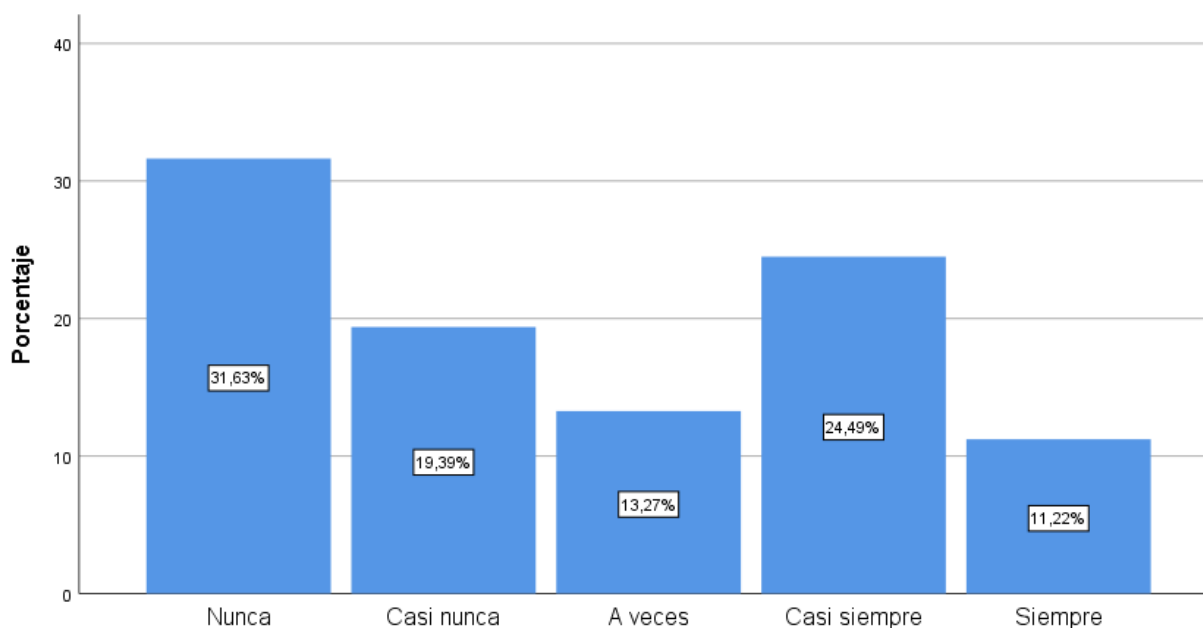
Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo, respecto al desempeño laboral, se obtuvo un 36.73% indicaron que a veces el desempeño laboral se desarrolla adecuadamente en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo. Cuyo resultado indica que el desempeño laboral es levemente desfavorable.

VARIABLE 2: Capacitación

Tabla 5: Resultado porcentuales de la variable 2: Capacitación

		Capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	31,6	31,6	31,6
	Casi nunca	19	19,4	19,4	51,0
	A veces	13	13,3	13,3	64,3
	Casi siempre	24	24,5	24,5	88,8
	Siempre	11	11,2	11,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Figura 5: Resultado porcentuales de la variable 2: Capacitación

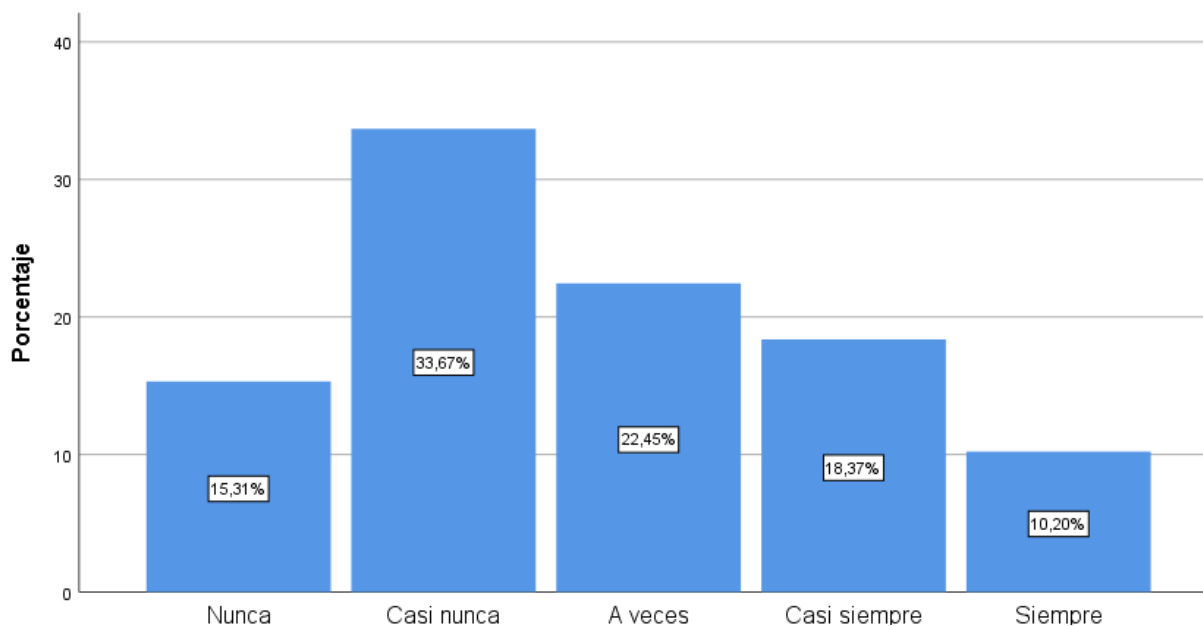
Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada en la microfinanciera Crediscotia de el tambo Huancayo, respecto a la capacitación, se obtuvo un 31.63% indicaron que nunca la capacitación se desarrolla adecuadamente en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo. Cuyo resultado indica que la capacitación es desfavorable.

Tabla 6: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Adquisición de conocimientos

Adquisición de conocimientos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	15,3	15,3
	Casi nunca	33	33,7	49,0
	A veces	22	22,4	71,4
	Casi siempre	18	18,4	89,8
	Siempre	10	10,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0

Figura 6: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Adquisición de conocimientos



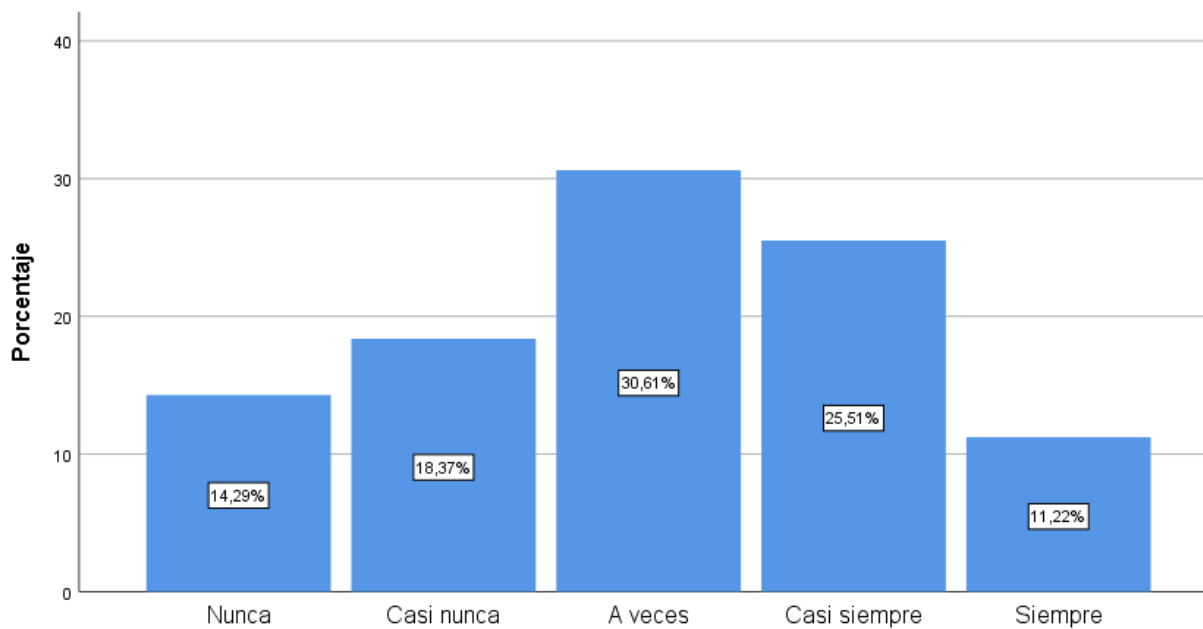
Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo, respecto a la adquisición de conocimientos, se obtuvo un 33.67% indicaron que casi nunca la adquisición de conocimientos se desarrolla adecuadamente en la microfinanciera crediscotia de el Tambo Huancayo. Cuyo resultado indica que la adquisición de conocimientos es desfavorable.

Tabla 7: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Aptitudes

		Aptitudes			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	18	18,4	18,4	32,7
	A veces	30	30,6	30,6	63,3
	Casi siempre	25	25,5	25,5	88,8
	Siempre	11	11,2	11,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Figura 7: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Aptitudes



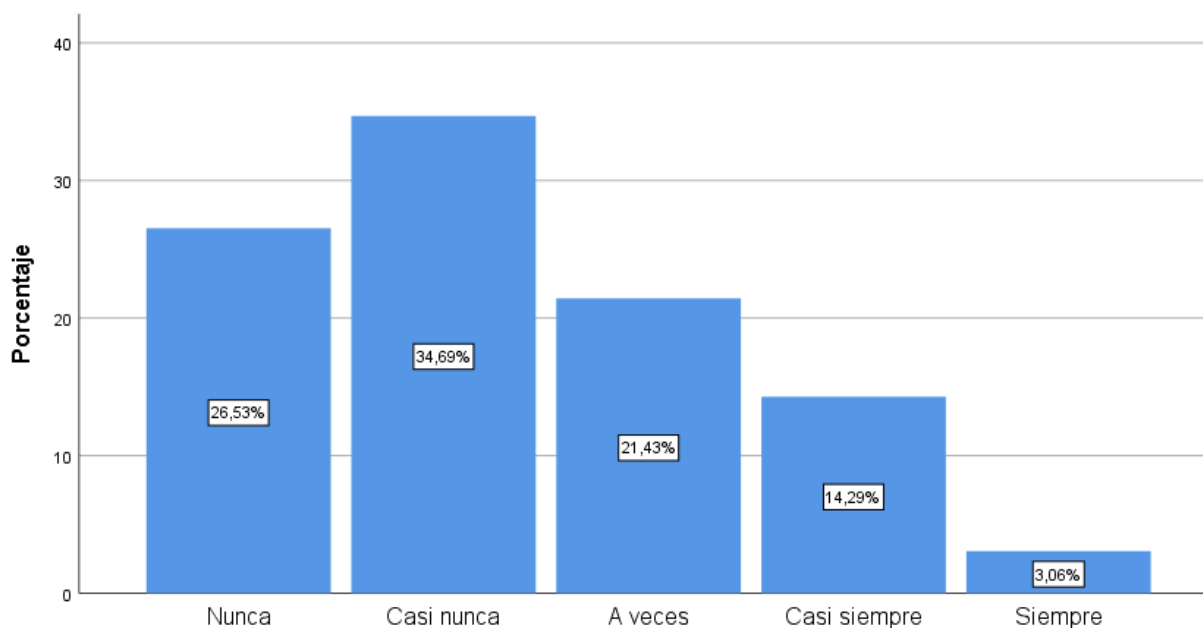
Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo, respecto a las aptitudes, se obtuvo un 30.61% indicaron que a veces las aptitudes se desarrollan adecuadamente en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo. Cuyo resultado indica que las aptitudes son levemente desfavorables.

Tabla 8: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 3: Habilidades

		Habilidades			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	26,5	26,5	26,5
	Casi nunca	34	34,7	34,7	61,2
	A veces	21	21,4	21,4	82,7
	Casi siempre	14	14,3	14,3	96,9
	Siempre	3	3,1	3,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Figura 8: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 3: Habilidades



Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo, respecto a las habilidades, se obtuvo un 34.69% indicaron que a veces las habilidades se desarrollan adecuadamente en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo. Cuyo resultado indica que las habilidades son desfavorables.

5.2 Contraste de Hipótesis

Hipótesis general

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y capacitación del personal en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo 2021.

H₁ Existe una relación significativa y positiva gestión del talento humano y capacitación del personal en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo 2021.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 09: *Correlación de hipótesis general*

		Correlaciones		
			Gestión del talento humano	capacitación
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Capacitación	N	98	98
		Coefficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.912 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y capacitación del personal en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo 2021.

Hipótesis Especifica 1

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y adquisición de conocimientos en la microfinanciera Crediscotia de el tambo Huancayo 2021.

H₁: Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y adquisición de conocimientos en la microfinanciera Crediscotia de el tambo Huancayo 2021.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 10: Hipótesis específica N° 1

		Correlaciones		
			Gestión del talento humano	Adquisición de conocimientos
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,936**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Adquisición de conocimientos	Coefficiente de correlación	,936**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.936 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento

humano y adquisición de conocimientos en la microfinanciera Crediscotia de el tambo Huancayo 2021.

Hipótesis Especifica 2

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y aptitudes en la microfinanciera Crediscotia de el tambo Huancayo 2021.

H₁: Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y aptitudes en la microfinanciera Crediscotia de el tambo Huancayo 2021.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 11: *Correlación hipótesis N° 2*

		Correlaciones		
			Gestion del talento humano	Aptitudes
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,898**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Aptitudes	N	98	98
		Coefficiente de correlación	,898**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.898 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y aptitudes en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo 2021.

Hipótesis Especifica 3

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y habilidades en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo 2021.

H₁: Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y habilidades en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo 2021.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 12: *Correlación hipótesis N° 3*

		Correlaciones		
			Gestión del talento humano	habilidades
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,898**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Habilidades	N	98	98
		Coefficiente de correlación	,898**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.898 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye:

Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y habilidades en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio tiene como objetivo establecer la relación entre la gestión del talento humano y capacitación del personal en la microfinanciera Crediscotia de el tambo Huancayo 2021. Para lograrlo, se plantearon tres objetivos específicos: 1) determinar la relación entre la gestión del talento humano y adquisición de conocimientos, 2) determinar la relación entre la gestión del talento humano y aptitudes, y 3) determinar la relación entre la gestión del talento humano y habilidades.

Los estudios anteriores presentados en los antecedentes coinciden en que una gestión del talento humano tiene un impacto positivo en la satisfacción del personal y en la eficiencia operativa de las empresas. Los autores destacan la importancia de la capacitación, que es una inversión, no un gasto; el tiempo que el personal aproveche para aplicar los conocimientos recién adquiridos es ya una ventaja para la empresa que lo capacitó.

Los resultados de la presente investigación están alineados con los estudios anteriores, ya que todos coinciden en que la capacitación eficiente contribuye a la satisfacción del personal y al crecimiento óptimo de la empresa. Además, los estudios previos también respaldan la idea de que una buena gestión de talento humano refleja cuando un trabajador se identifica con la empresa y hace que esta tenga un óptimo crecimiento, las empresas optan por dar una mejor capacitación o incentivos a los trabajadores para que ellos con el tiempo logren un mayor desempeño laboral.

Los hallazgos de este estudio tienen importantes implicaciones para las empresas financiera de el tambo Huancayo. Una gestión adecuada de gestión de talento humano no solo mejora la satisfacción del personal, sino que también puede aumentar la eficiencia operativa y reducir costes. Las empresas que invierten en mejorar sus prácticas de gestión de talento humano pueden obtener ventajas competitivas significativas y fortalecer su posición en el mercado.

En cuanto a la proyección futura de investigaciones, sería valioso profundizar en el análisis de las diferentes estrategias y prácticas específicas de gestión de talento humano que pueden tener un impacto más significativo en rendimiento del personal. Asimismo, se podría investigar el papel de la tecnología y la automatización en la gestión del talento humano, y cómo estas innovaciones pueden mejorar aún más la satisfacción e identidad del personal con la empresa.

En resumen, los resultados de esta investigación respaldan la importancia de una gestión del talento humano eficiente para aumentar la operatividad del personal en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo. La capacitación, adquisición de conocimiento, aptitudes son elementos clave que pueden ser potenciados a través de una gestión óptima del talento humano, lo que puede traducirse en un impacto positivo en el desempeño y crecimiento de las empresas.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.912 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte; en base a estos resultados se concluye que se acepta la hipótesis general: Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y capacitación del personal en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo 2021.
2. De acuerdo con el objetivo específico 1, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.936 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva fuerte; en base a estos resultados se concluye que se acepta la hipótesis específica 1: Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y adquisición de conocimientos en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo 2021.
3. De acuerdo con el objetivo específico 2, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.898 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte; en base a estos resultados se concluye que se acepta la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y aptitudes en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo 2021
4. De acuerdo con el objetivo específico 3, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.898 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte; en base a estos resultados se concluye que se acepta la hipótesis específica 3: Existe una relación significativa y positiva entre gestión del talento humano y habilidades en la microfinanciera Crediscotia de el Tambo Huancayo 2021.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la microfinanciera dar mayor importancia a las acciones referidas al proceso de selección, adiestramiento, desarrollo y retención de los colaboradores, mediante el desarrollo de un plan de acción donde se considere las medidas óptimas de gestión del talento humano procurando el compromiso del personal, desarrollando el valor de pertenencia, y capacitación constante.
2. Por otra parte, se recomienda en cuanto al proceso de selección definir de manera adecuada las acciones para llevar a cabo el reclutamiento, utilizando los medios más óptimos para hallar a los colaboradores apropiados para los puestos requeridos.
3. Referente a la capacitación se sugiere a la empresa llevar a cabo diversos cursos profesionales, asimismo establecer convenios con instituciones de formación universitaria que brinden especializaciones que en la organización se requiere.
4. Con respecto al proceso de gestión del talento humano se recomienda seguir construyendo relaciones adecuadas entre los trabajadores, desarrollando experiencias exitosas donde el personal pueda demostrar su potencial, asimismo delegando responsabilidades y plantear retos que permita a los colaboradores ir más allá de su zona de confort.

Referencias bibliográficas

- Arce, E. (2018). *Gestión del talento humano y rotación del personal del Banco Interbank, distrito de Miraflores*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Barrientos, V. (2017). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Brañez, Z. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Carpio, C. (2017). *Influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención de reclamos, en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú, en el año 2019*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia : McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGRAWHILL.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* . Costa Rica.
- Diaz, R. (2018). *Capacitación de gestión empresarial, conocimientos básicos contables y administrativos para los afiliados de la Fundación Funjar en convenio con Banco Arquidiocesano de Alimentos*. Ecuador: Universidad de lasalle.
- Eslava, E. (2004). *Factor de éxito* . Mexico : Mc Graw Hill.
- Guillermo, A. (2016). *Gestión del talento humano, el nivel de capacitación del personal y el rendimiento empresarial de la financiera Mi Banco, período 2014-2015*. Lima: Universidad inca Garcilaso de la Vega.
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGrawHill.

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico: Mc Graw. Hill 6ta edicion .
- Lascano, C. (2016). *La empresa debe apoyar la educación financiera*. El Comercio.
- Mendoza, A. (2019). *Análisis de la gestión del talento humano en la institución financiera banco de Bogotá en el municipio de Ciénaga, Magdalena*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Menendez, C. (2016). *Diseño de un sistema de capacitación para el personal de servicio al cliente del Banco Pichincha – Manta*. Quito: Universidad Tecnologica Equinoccial.
- Mengo, A. (2019). *Relación entre la Gestión del Talento Humano y el Liderazgo Transformacional en Docentes del Colegio La Salle, Arequipa 2018*. Arequipa : Universidad Católica de Santa María.
- Nataly, M. (2017). *Modelo de auditoría de gestión para el departamento de talento humano de Banco PROCREDIT Ibarra*. Ecuador: Universidad Tecniva del Norte.
- Parrales, M. (2017). *Implementación de un sistema de gestión de talento humano para una entidad bancaria*. Ecuador : Escuela Superior Politecnica del Litoral .
- Rodriguez. (2015). *dimensiones de la gestion del talento humano*.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro EIRL.
- Wayne Mondy, R. (2014). *Administracion de Recursos Humanos*. mexico: Pearson Educacion.
- Zurita, J. (2016). *Diseño de un Plan Estratégico de Gestión de Talento Humano para una Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura*. Ecuador : Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Gestión del talento humano y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables, Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre gestión del talento humano y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021?	Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.	Existe una relación significativa y directa entre gestión del talento humano y capacitación del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.	Variable 1: Gestión del talento humano Calidad de trabajo Trabajo en equipo Desempeño laboral	Tipo de investigación Aplicativa Nivel de investigación Correlacional Diseño No experimental, descriptivo y correlacional - causal Encuesta Instrumentó de investigación Cuestionario Población e muestra Población: 32 colaboradores Muestra: muestra censal – 32 colaboradores
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específico	Variable 2 Capacitación del personal • Adquisición de conocimientos • Aptitudes • Habilidades	Análisis y procesamiento de datos SPSS versión 25 Excel 2016
1. ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del talento humano y adquisición de conocimiento del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021?	1. Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y adquisición de conocimiento del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.	1. Existe una relación significativa y directa entre gestión del talento humano y adquisición de conocimiento del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.		
2. ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del talento humano y aptitudes del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021?	2. Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y aptitudes del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.	2. Existe una relación significativa y directa entre gestión del talento humano y aptitudes del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.		
3. ¿Cuál es la relación entre que existe gestión del talento humano y habilidades del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021?	3. Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y habilidades del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.	3. Existe una relación significativa y directa entre gestión del talento humano y habilidades del personal en la Microfinanciera Crediscotia de El Tambo, Huancayo 2021.		

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Gestión del talento humano	Según (Rodríguez, 2015), Afirma que en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización”.	Gestión del talento humano será evaluado a través de las siguientes dimensiones: Conocimiento, Habilidades, Motivación y Actitudes	Calidad de trabajo	- Identifica lecciones aprendida - Propone ideas	Escala de Likert	Cuestionario
			Trabajo en equipo	- Desarrolla de capacidades - Innova		
			Desempeño laboral	- Participa - Produce - Asume riesgos		
Capacitación del personal	(Wayne Mondy, 2014) menciona que la capacitación brinda a los colaboradores en la actualización de los nuevos conocimientos y capacidades para que se desenvuelvan de la mejor manera en sus actividades diarias y laborar cada vez con mayor profesionalismo en las organizaciones.	Capacitación será evaluado a través de las siguientes dimensiones: adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades.	Adquisición de conocimientos	- Uso de las TICs - Normas y buenas prácticas en la empresa hacia el cliente	6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre	Cuestionario
			Aptitudes	- Autoridad y responsabilidad - Adaptabilidad a los cambios		
			Habilidades	- Solución de problemas - Acciones correctivas		

Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento	
Gestión del talento humano	Calidad de trabajo	de	- Identifica lecciones aprendidas	¿En la labor que realiza identifica los conocimientos adquiridos?	Escala de Likert	Cuestionario
			- Propone ideas	¿Comparte sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de manera eficiente?		
	Trabajo en equipo	en	- Desarrolla de capacidades - Innova	¿Propone ideas para el desarrollo de su institución?		
				¿Las ideas propuestas por sus compañeros son abordadas por usted?		
				¿Las habilidades que ha desarrollado le sirven para optimizar su trabajo?		
	Desempeño laboral		- Participa - Produce	¿La labor que realiza le permite fortalecer sus habilidades?		
¿Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor?						
Capacitación personal	Adquisición de conocimientos		¿Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante?			
			- Asume riesgos	¿Siente que su productividad es reconocida con el sueldo que percibe?		
				¿Asume su responsabilidad en el incumplimiento de sus funciones?		
	Aptitudes	y	- Uso de las TICs - Normas y buenas prácticas en la empresa hacia el cliente	¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro de la empresa?		
				¿Tiene usted conocimientos claros sobre las últimas actualizaciones que se presentan en el sistema financiero?		
				¿Con que frecuencia observa que el contenido de las capacitaciones es coherente con su trabajo?		
Habilidades	de	- Solución de problemas - Acciones correctivas	¿Con que frecuencia los capacitan en torno a buenas prácticas de atención?			
			¿Con que frecuencia observa que gracias a la capacitación se cumple de manera efectiva las tareas encomendadas?			
			¿Considera usted que por medio de las capacitaciones que recibe, la empresa se encuentra apta para los cambios del entorno?			
			¿Considera usted que sus conocimientos son adecuados para los cambios que se presentan en la empresa?			
			¿Considera usted que las capacitaciones que ha tenido le permiten atender de manera eficiente a un cliente?			
			¿Con que frecuencia se encuentra en la capacidad de responder a los problemas que se susciten con un cliente?			

¿Con que frecuencia la información adquirida le ha servido para
solucionar problemas dentro de su área?

¿Las acciones que usted toma son acertadas gracias a la capacitación
que recibe?

Anexo 04: El instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Cuestionario

Gestión del talento humano y la capacitación en finanzas personales en las microfinancieras de El Tambo, Huancayo 2021

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Gestión del talento humano y la capacitación en finanzas personales en las microfinancieras de El Tambo, Huancayo 2021. El que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

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

N°	Preguntas	Respuesta				
		5	4	3	2	1
Variable 1: Gestión del talento humano						
Conocimiento						
01	¿En la labor que realiza identifica los conocimientos adquiridos?					
02	¿Comparte sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de manera eficiente?					
03	¿Propone ideas para el desarrollo de su institución?					
04	¿Las ideas propuestas por sus compañeros son abordadas por usted?					
Habilidades						
05	¿Las habilidades que ha desarrollado le sirven para optimizar su trabajo?					
06	¿La labor que realiza le permite fortalecer sus habilidades?					
07	¿Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor?					
Motivación						
08	¿Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante?					

09 ¿Siente que su productividad es reconocida con el sueldo que percibe?

10 Actitudes

11 ¿Asume su responsabilidad en el incumplimiento de sus funciones?

Variable 2: Capacitación del Personal

Adquisición de conocimientos

12 ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro de la empresa?

13 ¿Tiene usted conocimientos claros sobre las últimas actualizaciones que se presentan en el sistema financiero?

14 ¿Con que frecuencia observa que el contenido de las capacitaciones son coherentes con su trabajo?

15 ¿Con que frecuencia los capacitan en torno a buenas prácticas de atención?

Aptitudes

16 ¿Con que frecuencia observa que gracias a la capacitación se cumple de manera efectiva las tareas encomendadas?

17 ¿Considera usted que por medio de las capacitaciones que recibe, la empresa se encuentra apta para los cambios del entorno?

18 ¿Considera usted que sus conocimientos son adecuados para los cambios que se presentan en la empresa?

Habilidades

19 ¿Considera usted que las capacitaciones que ha tenido le permiten atender de manera eficiente a un cliente?

20 ¿Con que frecuencia se encuentra en la capacidad de responder a los problemas que se susciten con un cliente?

21 ¿Con que frecuencia la información adquirida le ha servido para solucionar problemas dentro de su área?

22 ¿Las acciones que usted toma son acertadas gracias a la capacitación que recibe?

Gracias por su colaboración

Anexo 05: Consentimiento informado

Solicitó: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a): Gerente de la Microfinanciera Crediscotia

Presente.

Yo Rosario Romero Alina Eva y Rivera Atencio Jhelyn Carolina, en nuestra calidad de tesista, es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAPACITACION DEL PERSONAL EN LA MICROFINANCIERA CREDISCOTIA DE EL TAMBO, HUANCAYO 2021”** el objetivo de esta petición es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometidos, que, una vez terminado el proceso de análisis de datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explicará en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despiden atte.

Huancayo, 20 de diciembre del 2021


ROSARIO ROMERO ALINA EVA


RIVERA ATENCIO JHELYN CAROLINA

MANUEL SERRANICO MUÑOZ
GERENTE CREDISCOTIA
SEDE EL TAMBO

CARTA DE ACEPTACIÓN

Conste por la presente solicitud presentada por las señoritas **ROSARIO ROMERO ALINA EVA y RIVERA ATENCIO JHELYN CAROLINA** bachilleres de la universidad Peruana los Andes facultad de Ciencias Administrativas y Contables solicitando autorización para poder realizar su trabajo de investigación titulado **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA MICROFINANCIERA CREDISCOTIA DE EL TAMBO, HUANCAYO 2021**, hacer de conocimiento que la entidad financiera CrediScotia es una institución que tiene por misión ofrecer a la ciudadanía oportunidades para su mejor calidad de vida y de sus familiares.

En tal sentido como entidad financiera seria y comprometida con el desarrollo de las personas autorizamos a las bachilleras ya mencionadas poder realizar su trabajo de investigación en nuestra entidad financiera.

Sin otro particular, nos despedimos y agradecemos a las solicitantes la consideración pertinente a con nuestra entidad financiera.

Huancayo 28 de diciembre del 2021


MANUEL SAMANIEGO MUÑOZ
GERENTE CREDISCOTIA
SEDE EL TAMBO