

INSTITUTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO DEL EJÉRCITO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES



**“Talento humano y desempeño laboral en la Dirección
general de Estrategia Turística, Ministerio de
Comercio Exterior y Turismo, Lima 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO ADMINISTRATIVO**

Presentado por:

BILMER ANTONIO ZAMBRANO MONTES

Asesor:

Dr. Percy OCHOA CASTILLO

Lima-Perú, 2021

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a los señores docentes del Instituto Científico y Tecnológico del Ejército, por su permanente apoyo y orientación.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, esposa e hijos, quienes me apoyan incondicionalmente.

Índice

TITULO: “Talento humano y desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019”

CARATULA	
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
INDICE	iii
RESUMEN	vi
ABSTRACT	viii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1	Descripción de la realidad problemática.	1
1.2	Formulación del problema.	3
	1.2.1 Problema principal	3
	1.2.2 Problemas específicos	3
1.3	Objetivos.	3
	1.3.1 Objetivo principal	3
	1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4	Justificación e Importancia de la investigación	4
	1.4.1 Justificación Teórica	4
	1.4.2 Justificación Práctica	4
	1.4.3 Justificación Metodológica	5

1.4.4	Importancia de la investigación	5
1.5	Delimitación de la investigación	6
1.5.1	Delimitación Espacial	6
1.5.2	Delimitación Temporal	6
1.5.3	Delimitación Social	6
1.5.4	Delimitación Conceptual	6
1.6	Limitaciones	7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes.	8
2.1.1	Antecedentes Internacionales	8
2.1.2	Antecedentes Nacionales	11
2.2	Bases teóricas o teoría sustantiva.	14
2.3	Definición de términos básicos.	30
2.4	Formulación de las hipótesis	32
2.4.1	Hipótesis Principal	32
2.4.2	Hipótesis Específicas	32
2.5	Identificación y clasificación de las variables	33
2.6	Operacionalización de las variables	34

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo diseño y nivel de la investigación	36
3.2	Población y muestra	38
3.2.1	Población	38
3.2.2	Muestra	38
3.3	Técnicas e instrumentos de Recolección de datos.	40

3.4	Procesamiento de los datos	44
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		
4.1	Presentación, análisis e interpretación de Resultados.	46
4.2	Contrastación de hipótesis.	78
4.3	Discusión de los resultados.	81
	CONCLUSIONES	85
	RECOMENDACIONES	88
	REFERENCIAS	89
	ANEXOS	
01	Matriz de Consistencia.	92
02	Instrumentos de recolección de datos.	98
03	Validez y confiabilidad de los Instrumentos	100

RESUMEN

En la presente investigación se desarrolló aspectos importantes para determinar de qué manera el talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019; desde luego el estudio fue una investigación que busco presentar las estrategias necesarias para mejorar los procesos de selección, la administración de recursos humanos y la capacitación en el ámbito de responsabilidad Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en el periodo comprendido año 2019.

La productividad y el desarrollo del talento humano de una entidad es conocer y comprender la forma como los empleados de una entidad perciben su realidad laboral mediante un apropiado diagnóstico que identifique aquellos puntos críticos que no permiten el logro de los objetivos planteados por la institución; constituye una herramienta esencial para implementar la intervención necesaria de manera que se realice un cambio planificado que conduzca a un adecuado bienestar y a una mayor productividad.

Identificar el Clima Organizacional como el conjunto de percepciones compartidas que los servidores públicos desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento.

Según los problemas planteados anteriormente es evidente que hay la necesidad de mejorar propuesta de mejora de los procesos de selección del talento humano en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Palabras clave: Talento humano y el desempeño laboral.

RESUMO

Nesta pesquisa, aspectos importantes foram desenvolvidos para determinar como o talento humano está diretamente relacionado ao desempenho no trabalho na direção geral da estratégia do turismo, Ministério do Comércio Exterior e Turismo Lima, 2019; Evidentemente, o estudo foi uma investigação que visa apresentar as estratégias necessárias para melhorar os processos seletivos, a gestão de recursos humanos e a formação na área de responsabilidade do Ministério do Comércio Exterior e Turismo no período de 2019.

A produtividade e o desenvolvimento do talento humano de uma entidade é conhecer e compreender a forma como os colaboradores de uma entidade percebem a sua realidade de trabalho através de um diagnóstico adequado que identifique os pontos críticos que não permitem a concretização dos objetivos fixados pela instituição; constitui uma ferramenta essencial para implementar a intervenção necessária para que se faça uma mudança planeada que conduza a um bem-estar adequado e a uma maior produtividade.

Identificar o Clima Organizacional como o conjunto de percepções compartilhadas que os servidores públicos desenvolvem em relação às características de sua entidade, como políticas, práticas e procedimentos, formais e informais, que a diferenciam de outras entidades e influenciam seu comportamento.

De acordo com os problemas levantados acima, fica evidente a necessidade de aprimorar a proposta de aprimoramento dos processos de seleção de talentos humanos no Ministério do Comércio Exterior e Turismo.

Palavras-chave: Talento humano e desempenho no trabalho.

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables	34
Tabla 2	Valoración de la encuesta	43
Tabla 3	Indicadores de fiabilidad	44
Tabla 4	Matriz de interpretación cualitativa	45
Tabla 5	Análisis del resultado porcentual	47
Tabla 6	Análisis del resultado porcentual	48
Tabla 7	Análisis del resultado porcentual	50
Tabla 8	Análisis del resultado porcentual	51
Tabla 9	Análisis del resultado porcentual	53
Tabla 10	Análisis del resultado porcentual	54
Tabla 11	Análisis del resultado porcentual	56
Tabla 12	Análisis del resultado porcentual	57
Tabla 13	Análisis del resultado porcentual	59
Tabla 14	Análisis del resultado porcentual	60
Tabla 15	Análisis del resultado porcentual	62
Tabla 16	Análisis del resultado porcentual	62
Tabla 17	Análisis del resultado porcentual	64
Tabla 18	Análisis del resultado porcentual	66
Tabla 19	Análisis del resultado porcentual	67
Tabla 20	Análisis del resultado porcentual	68
Tabla 21	Análisis del resultado porcentual	70

Tabla 22	Análisis del resultado porcentual	71
Tabla 23	Análisis del resultado porcentual	73
Tabla 24	Análisis del resultado porcentual	74
Tabla 25	Análisis del resultado porcentual	76
Tabla 26	Análisis del resultado porcentual	77
Tabla 27	Chi cuadrado Pearson	78
Tabla 26	Chi cuadrado Pearson	79
Tabla 27	Chi cuadrado Pearson	80

Lista de figuras

Figura 1	Resultado porcentual	46
Figura 2	Resultado porcentual	48
Figura 3	Resultado porcentual	49
Figura 4	Resultado porcentual	52
Figura 5	Resultado porcentual	54
Figura 6	Resultado porcentual	55
Figura 7	Resultado porcentual	58
Figura 8	Resultado porcentual	60
Figura 9	Resultado porcentual	61
Figura 11	Resultado porcentual	64
Figura 11	Resultado porcentual	65
Figura 12	Resultado porcentual	66
Figura 13	Resultado porcentual	68
Figura 14	Resultado porcentual	69
Figura 15	Resultado porcentual	71
Figura 16	Resultado porcentual	72
Figura 17	Resultado porcentual	74
Figura 18	Resultado porcentual	75

INTRODUCCION

El presente desarrollo de la investigación se emplearon aspectos importantes sobre el talento humano se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019. Para lo cual se ejecutó las variables X e Y (el talento humano y el desempeño laboral), los mismos que se desarrollaron con el apoyo de especialistas en la problemática, los cuales la realizaron de forma clara y coherente en todos estos aspectos.

De igual modo, la investigación se dividió en seis capítulos, los mismos que a continuación se detallan:

En el primer capítulo, titulado Planteamiento del Problema, el mismo que abarcó desde la definición del problema, punto donde se describió la realidad problemática, los problemas tanto principal como específicos, los objetivos general y específicos, delimitación de la investigación, justificación y por último las limitaciones.

Luego en el Segundo capítulo: Marco Teórico, estuvo conformado por los antecedentes, bases teóricas relacionados con la investigación donde se desarrolló con la ayuda de especialistas las dos variables el talento humano y el desempeño laboral; también se definieron los términos; asimismo abarcó las hipótesis principal y secundarias, así como las variables e indicadores.

Mientras que en el Tercer capítulo: Método, estuvo conformado por los tipos de información, diseño, población y muestra, así como las técnicas y el plan de procesamiento de la información.

En el Cuarto capítulo: Resultado y Discusión, está conformado por los Resultados donde se realizaron las tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones de cada una de las interrogantes, asimismo se realizó la discusión de los resultados.

Finalmente los capítulos V y VI están las Conclusiones, Recomendaciones, las Referencias Bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La productividad y el desarrollo del talento humano de una entidad es conocer y comprender la forma como los empleados de una entidad perciben su realidad laboral mediante un apropiado diagnóstico que identifique aquellas puntos críticos que no permiten el logro de los objetivos planteados por la institución; constituye una herramienta esencial para implementar la intervención necesaria de manera que se realice un cambio planificado que conduzca a un adecuado bienestar y a una mayor productividad.

Identificar el Clima Organizacional como el conjunto de percepciones compartidas que los servidores públicos desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento.

La percepción se refiere a aquel proceso mediante el cual el ser humano organiza, interpreta y procesa diversos estímulos a fin de darle significado a su situación y su entorno. Supone conocimiento y esta mediatizada por las experiencias de la persona, sus necesidades, motivaciones, deseos, emociones, expectativas y sistema de valores, entre otros, pero se articula con el ambiente laboral en que se actúa.

En tal sentido, la Dirección General de Estrategia Turística, está ligada directamente al desarrollo de la visión institucional del Sector Turismo de contar con Talento Humano capaces de garantizar el buen desempeño de las funciones, conllevarán al Desarrollo Turístico Sostenible a nivel Nacional. Por otro lado, es preciso señalar, que para

ejercer el liderazgo en el ámbito de esta Dirección, es necesario potenciar y modernizar los elementos que aseguren el logro de estos

objetivos, así como contar con el personal idóneo con el perfil acorde al cargo que desempeña en el puesto determinado.

La Dirección General de Estrategia Turística, del Viceministerio de Turismo, del MINCETUR es el órgano encargado de formular, coordinar, ejecutar estrategias del Sector orientadas al desarrollo de productos y destinos turísticos, así como a la innovación de la oferta turística, dirigiendo, gestionando y supervisando los planes programas proyectos y acciones para el desarrollo de los productos y destinos turísticos.

No obstante, existe un gran número del Personal Contratado incorporado durante el presente año, que no necesariamente cumplen con el Perfil adecuado de los Servidores Públicos competentes que se requiere en el puesto que vienen ocupando. Por lo tanto, identificar la influencia de las competencias técnicas del Talento Humano en la Dirección General de Estrategia Turística, dependerá directamente de las Autoridades responsables de la citada Dirección, por lo que deberá tenerse en cuenta una evaluación previa y el perfil adecuado con relación al puesto que se convoca, toda vez que de esta manera se contribuirá a la mejora del logro de los objetivos de la mencionada Dirección General.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema Principal

¿En qué medida el talento humano se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019?

1.2.2 Problema Secundarios

- a. ¿En qué medida la administración de recursos humanos se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019?
- b. ¿En qué medida el proceso de selección se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019?
- c. ¿En qué medida la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019?

1.3 OBJETIVOS GENERALES

1.3.1 Objetivo General

Determinar como el talento humano se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar cómo la administración de recursos humanos se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

- b. Determinar cómo el proceso de selección se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.
- c. Determinar cómo la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Desde el punto de vista práctico

De acuerdo con los objetivos de estudio, la investigación nos permitirá determinar como el talento humano se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019, lo cual nos permitirá proponer soluciones concretas al problema; es por tanto, que esta investigación viene a representar una oportunidad importante para la institución.

1.4.2 Desde el punto de vista Teórico

La investigación propuesta mediante la aplicación de conceptos y dentro del talento humano, buscara encontrar explicaciones para contribuir con la adecuada selección de personal. Por ello se hace necesario desarrollar un marco teórico y conceptual revisando el material bibliográfico existente, contrastando las diversas corriente y posiciones, y a partir de ella comprobar su validez.

1.4.3 Desde el punto de vista Metodológico

La presente investigación se realizara teniendo en cuenta los lineamientos del proceso de investigación científica la cual incluirá el planteamiento de interrogantes y objetivos, a fin de establecer un conocimiento probable acerca desarrollo del sistema del talento humano; así mismo, la presente investigación tiene valor científico porque toma en cuenta la observación como punto de partida para solución del problema, lo que permite proponer hipótesis para corroborar la existencia del problema enunciado.

1.4.4 Importancia

El estudio es importante porque se llegara a conocer que las competencias técnicas de los colaboradores, generará grandes beneficios en la Dirección General de Estrategia Turística del Viceministerio de Turismo del MINCETUR, derivados de su implementación y puesta en marcha contribuirá a mejorar la Gestión Pública.

Por lo que, el investigador a través del presente trabajo pretende contribuir con la calidad en la gestión del desarrollo de las funciones de la Dirección General de Estrategia Turística y por ende del Viceministerio de Turismo del MINCETUR, de manera eficiente y eficaz, realizando un estudio sobre las Competencias Técnicas del Talento Humano de la citada Dirección General, orientando el esfuerzo en focalizar cuales son las falencias y limitaciones que puede haber en el Talento Humano que presta sus servicios.

1.5 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.5.1 Delimitación Espacial

El presente se realizó en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima.

1.5.2 Delimitación Temporal

El presente estudio se realizó entre los meses de agosto a diciembre de 2019.

1.5.3 Delimitación Social

La población en estudio estará conformada por el personal de la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima.

1.5.4 Delimitación Conceptual

La delimitación conceptual estará dada por las variables talento humano y el desempeño laboral.

1.6 Limitaciones

1.6.1 Limitación de tiempo

Dentro de las limitaciones de tiempo, determinamos que el tiempo disponible no es el suficiente sin embargo se hará los reajustes necesarios para cumplir con los plazos establecidos.

1.6.2 Limitaciones de acceso a la información

Este estudio presentó limitaciones en su desarrollo; sin embargo, éstas no influyeron significativamente en los resultados de la investigación.

Entre ellos podemos mencionar las siguientes:

- Dificultad en la recopilación de información sobre el tema, por las características propias de la investigación.
- Limitada producción investigativa, que no contribuye a la obtención de mayor información.
- Escasa difusión de los resultados de las investigaciones en el campo de la gestión pública en temas relacionados con las competencias técnicas del talento humano.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Internacionales

De León E. (2013), "*Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu*", tesis para obtener el grado de maestría, en Universidad Rafael Landívar de Guatemala, la presente investigación se efectuó mediante el análisis de la calidad de la gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas del área urbana de Retalhuleu.

El tipo de investigación utilizada fue de carácter descriptivo, debido a que se analizaron las normas y procedimientos establecidas en la gestión del talento humano, las formas y procesos orientados al aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias del Recurso Humano, los procesos y condiciones de motivación de interés laboral y personal del recurso humano y los procesos que orienten al aprovechamiento de actitudes, aptitudes y habilidades del recurso humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu; a través de resultados estadísticos obtenidos, tabulados e interpretados, utilizando como instrumento el cuestionario de gestión del talento humano.

La principal conclusión a la que se llegó, es que a través de este estudio se refleja un bajo porcentaje en cuanto al compromiso que muchas PYMES del área urbana de Retalhuleu manifiestan con relación a la gestión del talento humano, el cual se contempla aún más en las normas y procedimientos en sus distintas líneas de funcionamiento y pruebas técnicas, tanto para la contratación del personal como para detectar factores de

capacitación y desarrollo de los colaboradores. La principal recomendación a la que se llegó es que las PYMES deben implementar acciones para fortalecer su capital humano, a través de herramientas que permitan su adaptación, desarrollo y una carrera profesional dentro de la empresa.

Arrobo W (2013), “**Modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa CIMPEXA S.A**”, tesis para obtener el grado de maestría, en la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador, al término de este proyecto de modelo de gestión del talento humano por competencias, en la empresa Cimpexa S.A., se puede llegar a manifestar que el factor humano, eje fundamental de todo proceso productivo, se sentirá respaldado, por la mejora continua que experimentará, con la aplicación de estrategias de medición de desempeños en base a indicadores de gestión, que serán determinados en función del análisis de las competencias para cada departamento.

Se logrará obtener trabajadores eficientes y motivados, capacitados en forma permanente y continua, remunerados en función de su desempeño, habilidades y destrezas que apliquen en cada una de las actividades que realicen en beneficio personal y de la empresa.

El rendimiento operativo del personal de Cimpexa, se elevará y esto provocará beneficios económicos que serán retribuidos en ellos en términos de capacitación continua, mejorando el autoestima y motivación en sus actividades. La Gestión del Talento humano en función de las Competencias, que debe poseer un trabajador en determinado puesto de trabajo, en los diferentes departamentos de Cimpexa, permitirá la organización y control del desempeño de los trabajadores, bajo

indicadores acordes a cada actividad operativa dentro y fuera de la empresa.

Mediante la aplicación del modelo 360°, se identificaron las competencias respectivas para cada puesto de trabajo, contribuyendo también a establecer un Diccionario de Competencias para la empresa, que sirva de guía para la elaboración de los indicadores de desempeño, y evaluar al personal en forma constante, con el propósito de mejorar continuamente.

Coronel T. (2010), "***Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu***", tesis para obtener el grado de maestría, en la Universidad de Cuenca Ecuador, trata sobre la gestión del talento humano basado en competencias laborales requeridas por DURAMAS CIA LTDA.

Las conclusiones a que llega la investigación:

Las organizaciones deben dar mayor importancia al talento humano que poseen, considerando que es un factor primordial para el funcionamiento, desarrollo y para el cumplimiento de los objetivos planteados.

La gestión del talento humano de las empresas, en la actualidad se realizan en forma tradicional, es decir no se da la mayor importancia al talento de las personas dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos que podrían tener un mejor aprovechamiento para el beneficio de la empresa y de su personal.

Las competencias laborales son una herramienta con la cual se puede mejorar la gestión del talento humano en las empresas mediante la ubicación de la persona adecuada en el puesto requerido.

2.1.2 Nacionales

Rodríguez V (2017) este trabajo de investigación, ***“Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016”***, para optar el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, el presente trabajo de investigación responde a la necesidad de contribuir a la mejora del desempeño laboral de los trabajadores que prestan servicios en el ámbito de la Red de Salud Huaylas Sur, a través de una adecuada gestión del talento humano, en cuanto al proceso de incorporación y selección de personal, capacitación, evaluación del trabajo e incentivando a los que destacan en sus labores, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

El estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016.

Para su desarrollo se utilizó el tipo de estudio no experimental transversal, de nivel explicativo, debido a que la investigación se realizó sin la manipulación deliberada de las variables, y solo se observan en su ambiente natural, en un momento para después describir, analizar y determinar la influencia de las variables de estudio. La población de estudio estuvo conformada por el personal asistencial y administrativo del ámbito de la Red de Salud Huaylas Sur, en un número de 161 personas, a quienes se les aplicó la encuesta sobre gestión del talento humano y desempeño laboral; para el análisis de los datos

se empleó tablas de contingencia, gráfico de barras, análisis estadísticos: Prueba de Chi – cuadrado.

Según las pruebas estadísticas, se concluye que el nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es altamente significativa.

Osorio Y y Sarabia F G. (2015) este trabajo de investigación, **“Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica - 2016”**, para optar el grado de Magister en la Universidad Peruana Los Andes, la presente investigación se realizó en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Huancavelica – 2016, el objetivo de la elaboración de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el personal, para ello fue necesario describir la situacional actual de la gerencia de planeamiento y presupuesto y acondicionamiento territorial – Huancavelica.

Es una investigación la cual responde a la modalidad de una investigación factible, desplegando bajo los parámetros de tipo aplicada, para la recolección de la información se basó en la aplicación de cuestionarios, para conocer la relación de la gestión de calidad de servicio en cual tuvo una aceptación de acuerdo a Hernández (2014) el coeficiente $r= 0,549$ como positiva media el mismo que se aplicó al personal de la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial. Metodológicamente es de tipo básico con un nivel de

investigación correlacional y como diseño no experimental - transversal, la muestra es probabilística constituida por 50 personas quienes pasaron a ser la muestra, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta aplicada (cuestionario) de escalamiento de Likert.

Concluyéndose que personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Huancavelica, perciben una mediana de satisfacción en la gestión de talento humano y la calidad de servicio, sin embargo, se recomienda tratar de mejorar permanentemente la atención al usuario interno y externo.

Armas J y Ascencio V (2016), "**Gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. Provincia de Ascope 2015.**", tesis para obtener el grado de maestría, Universidad Privada Antenor Orrego, la presente investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A, Provincia de Ascope - 2015.

El enunciado del problema fue ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A., Provincia de Ascope - 2015?; y siendo la hipótesis: La relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. es directa.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 300 trabajadores de área de fábrica, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple obteniendo una muestra de 101

trabajadores. El diseño de investigación aplicado fue descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario.

Los resultados más relevantes fueron: los directivos califican como regular la productividad de los trabajadores, en tanto que los trabajadores califican como regular la gestión del talento humano, resultados que son corroborados con la prueba estadística Chi Cuadrado.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Talento Humano definiciones

Chiavenato I. Gestión de talento humano. 3a ed. México: McGraw-Hill; 2009. Define la Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Vásquez, A. Lara, J. Gestión de Talento Humano. [Internet] 2009 Lima, Venezuela; [citado el 20 de oct 2017]. Afirmó que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios. En función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos y una formación profesional.

Mora, C. Gestión de talento humano. Revista Capital Humano. [Internet] 2012 dic; [citado el 20 de oct 2017]. Resalta que la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer.

2.2.1.2 Administración de Recursos Humanos

La ARH es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evolución del desempeño.

La ARH es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y a la remuneración de los empleados, todos los administradores son en cierto sentido gerentes de recursos humanos porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación.

La ARH es el conjunto de decisiones integradas referentes a las relaciones laborales que influyen en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones.

La ARH es la función de la organización que se refiere a proveer capacitación, desarrollo y motivación a los

empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de estos.

La ARH es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores como integrar, organizar, recompensar, desarrollo, retener, evaluar a personas que tienen por objeto proporcionar habilidad y competitividad a la organización.

La ARH es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrados de procesos y que cuida al capital humano de las organizaciones dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito. **(Según Chiavenato I. Gestión de talento humano. 3a ed. México: McGraw-Hill; 2009).**

2.2.1.4 Importancia de los Recursos Humanos

La verdadera importancia de los recursos humanos de toda la empresa se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo.

Esto requiere que gente adecuada, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento adecuados para desempeñar el trabajo necesario. Las organizaciones poseen un elemento común: todas están integradas por personas.

Las personas. Las personas llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso no es

exagerado afirmar que constituyen el recurso máspreciado, más valioso en toda sociedad.

Si alguien dispusiera de cuantiosos capitales, equipos modernos e instalaciones impecables, pero careciera de un conjunto de personas, o éstas se consideran mal dirigidas, con escasos alicientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible. Una empresa está compuesta de seres humanos que se unen para beneficio mutuo, y la empresa se forma o se destruye por la calidad o el comportamiento de su gente.

Lo que distingue a una empresa son sus seres humanos que poseen habilidades para usar conocimientos de todas clases. Sólo es a través de los recursos humanos que losdemás recursos se pueden utilizar con efectividad.

Por todo ello, podemos decir que las personas integrantes en la empresa son el verdadero motor de la misma, y que sin ellos podríamos decir que no habría empresa. Por todo lo anterior es muy importante a la hora de transmitir estos conceptos a los alumnos, hacerles ver que el principal activo de una empresa no es sino el factor humano de la misma, más que las maquinarias y el capital que posean. **(Según Mora, C. Gestión de talento humano. Revista Capital Humano.**

2.2.1.5 Reclutamiento

a) **Proceso de reclutamiento:** Existe un proceso de reclutamiento que en general los reclutadores llevan a cabo en varios pasos. El reclutador identifica la vacante mediante la planeación de recursos humanos a petición de la dirección. El plan de recursos humanos puede mostrarse especialmente útil, porque ilustra las vacantes actuales y las

que se contemplan a futuro; ese plan permite al reclutador actuar en forma práctica, al poseer información sobre las necesidades de personal presentes y futuras. El reclutador se referirá tanto a las necesidades del puesto como a las características de la persona que lo desempeñe. Siempre que lo juzgue necesario, el reclutador debe solicitar información adicional poniéndose en contacto con el gerente que solicitó el nuevo puesto. Se recomienda que los gerentes de área entreguen al departamento de Recursos Humanos una requisición de personal la cual contenga los requerimientos y el perfil del candidato que se está solicitando. El siguiente cuadro muestra el proceso de reclutamiento.

b) Fuentes de reclutamiento

1) **Interno:** Las empresas cuentan con fuentes de reclutamiento interno, los empleados que laboran en la compañía constituyen una fuente esencial de posibles candidatos para un puesto. Tanto si se trata de una promoción, como de un movimiento lateral, los candidatos internos ya están familiarizados con la organización y poseen información detallada acerca de las políticas y los procedimientos. Las decisiones de las promociones y transferencias laterales generalmente las toman los gerentes de línea, con escasa participación del departamento de recursos humanos en el proceso.

A continuación, se mencionan las fuentes de reclutamiento interno más comunes:

- Programas de promoción de información sobre vacantes. Los departamentos de personal participan en procesos de promover y transferir al personal de la compañía mediante programas de promoción de

información sobre vacantes, a través de las cuales se les informa a los empleados que vacantes existen y cuáles son los requisitos para llenarlas. Esta información se puede colocar en boletines informativos en áreas de continua circulación, como la cafetería o boletines electrónicos, en los casos que las organizaciones tienen acceso a computadoras personales.

- Empleados que se retiran. Una fuente de candidatos que a menudo se ignora es la que componen los empleados que se retiran de la empresa por diversas razones. Muchos pueden marcharse porque otras obligaciones no les permiten cumplir una jornada normal de 48 horas semanales. Otros permanecerían en la empresa si pudieran variar sus horarios, o se han visto obligados a retirarse por diversas razones legítimas y pueden volver a integrarse a la compañía.
- Referencias y recomendaciones de los empleados. Una de las mejores fuentes para obtener empleados que puedan desempeñarse eficazmente en un puesto de trabajo es la recomendación de un empleado actual. ¿Por qué? Porque los empleados rara vez recomiendan a alguien, a menos que crean que esa persona pueda desempeñarse adecuadamente. Una recomendación se refleja en el empleado que la hace, y cuando lo hace está en juego su reputación, puede esperarse que se haya basado en un juicio acertado. Los recomendados de un empleado pueden recibir información más precisa acerca del puesto potencialmente deseado a ocupar.

2) **Externo:** Cuando las vacantes no pueden llenarse internamente, el departamento de recursos humanos debe identificar candidatos en el mercado externo de trabajo.

- **Candidatos espontáneos.** Todo departamento de recursos humanos recibirá en el curso del tiempo solicitudes de personas que deseen emplearse y ciertos individuos sencillamente pueden presentarse a las instalaciones de la compañía con el mismo fin. En ambos casos la práctica más común es la de pedir a la persona que llene un formulario de solicitud de empleo para determinar sus intereses y habilidades.

- **Referencias de otros empleados.** Es posible que los actuales empleados de la organización refieran a ciertas personas al departamento de recursos humanos. Estas referencias presentan varias ventajas, que los empleados especializados en distintas áreas en las que es difícil obtener solicitantes pueden conocer a otras personas con similares conocimientos. Los anuncios de solicitud de personal describen el empleo y las prestaciones, identifican a la compañía y proporcionan instrucciones de como presentar la solicitud de trabajo. Son la forma más común de solicitar empleados.

2.2.1.6 Selección de Personal

- **Chiavenato, I. (2002).** Es un proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la

persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado.

- **De Ansorena (2005)** es aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina candidatos, que les diferencia de otros, y les hace más idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como requisitos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional.
- **Chiavenato, I. (2009)** plantea que la selección busca entre diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita; y el proceso de selección, por lo tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia o el desempeño humano, así como la eficacia de la organización.
- **Gómez L y otros (2008)** refuerza que es el proceso por el que se toma la decisión de contratar o no contratar a cada uno de los candidatos a un puesto. El proceso normalmente requiere determinar las características necesarias para realizar con éxito el trabajo; y a continuación valorar a cada candidato en función de esas características.

2.2.1.7 Proceso de selección

Es el proceso por el cual se escoge entre varios candidatos, al más idóneo para desempeñar las actividades de cada puesto.

a) Proceso de selección

1. Entrevista con el reclutador: para conocer su perfil y determinar si es un candidato potencial para ocupar la vacante.
2. Aplicación de pruebas psicométricas: si el candidato cumple con el perfil, el reclutador da seguimiento al proceso con la aplicación de pruebas psicométricas.
3. Referencias personales y laborales: se procede a realizar la investigación de referencias laborales y personales, con las cuales obtendremos información importante sobre su historial laboral, de acuerdo a estos resultados se continuará con el proceso y es parte importante para la selección del candidato idóneo.
4. Estudio socioeconómico: algunas empresas recurren a la aplicación de estudios socioeconómicos, una vez concluidas las referencias el siguiente paso es la aplicación de este, con lo cual se pretende conocer al candidato en su espacio, y un poco más de cerca a él y a su familia.

b) Selección del candidato

Concluido el proceso de selección y si este ha sido satisfactorio se procede a informar al candidato sobre el resultado y se coordina una cita con él para realizar la contratación inmediata. En caso de que existieran dos o más candidatos con un resultado satisfactorio, el reclutador y el jefe inmediato realizaran un análisis entre los

candidatos para elegir a uno de ellos. (**Según Cruz, F. Reclutamiento y selección de personal en las organizaciones. Gestipolis. [Internet] 2013 jul; [citado el 27 de oct 2017]**).

2.2.1.8 Capacitación.

De Cenzo, Robbins, (2008). Es estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización.

La Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos en el Sistema Nacional de Salud en nuestro país tiene cada día mayor importancia al formar parte de la gestión integrada del capital humano, el propósito de este folleto es poner en las manos del capacitador una herramienta de trabajo con el objetivo de revitalizar con nuevas proyecciones la preparación de los recursos humanos para lograr la calidad del desempeño de cada trabajador.

Hacemos énfasis en los adiestramientos de los recién graduados no formados en el sector, el trabajador de nuevo ingreso que se contrata en la entidad, el que ya tenemos trabajando y requiere de continuidad de estudios para mejorar sus competencias o para llegar a ser idóneo en el menor tiempo posible, fundamentalmente en su propia institución o puesto de trabajo con actividades dinámicas, diferentes modalidades, según lo requiera individualmente cada trabajador con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan y consecuentemente la satisfacción de los propios trabajadores de la institución y en especial en la población.

Es importante destacar que surgen algunas transformaciones en la estructura y funciones en la actividad de Capacitación que nos impone un nuevo reto al que debemos enfrentar con nuevas perspectivas y responsabilidad. **(Según Obregón, M. Alonso, B. Díaz, V. et al. Capacitación y desarrollo de los recursos humanos Tomo I.**

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Desempeño laboral definiciones

Según Chiavenato, (2017) el desempeño es el rendimiento de una persona, equipo u organización en comparación con los objetivos, normas previamente definidos. También es la forma en que las personas equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades, y con ello se alcanza los objetivos organizacionales que promueven excelencia en los resultados.

Por otro lado el desempeño se puede expresar mediante una medida, métrica e indicador frente a un índice en relación con las metas, objetivos, requisitos anteriormente definidos. Por tanto el desempeño puede ser bajo, medio, alto o excepcional.

En relación a estas suposiciones se convierten en el principal responsable de la productividad, y los resultados de la organización se convierten en responsables de la competitividad y sustentabilidad de la organización. Entonces estos producen una excelencia operativa, responsable de la eficiencia y eficacia de una organización.

Campbell (1993) (como se citó en Salgado, 2011), afirma que el desempeño debe distinguirse de la efectividad. Para él, desempeño es sinónimo de comportamiento; es lo que las personas hacen en realidad y puede observarse. El desempeño incluye acciones que son relevantes para las metas de la organización y puede medirse en función al nivel de contribución de cada individuo, la efectividad se refiere a la evaluación de los resultados del desempeño y está fuera de la influencia del individuo.

2.2.2.2 Objetivo del desempeño.

Chiavenato, (2017) los principales objetivos del desempeño están destinados a mejorar los aspectos como la calidad, velocidad, confiabilidad y flexibilidad.

- La calidad.- el producto o servicio debe ser exenta de errores. Velocidad.- se refiere a la prontitud y tiempo de entrega reducido.
- Confiabilidad.- se refiere a la producción correcta y entrega segura y confiable.

- Flexibilidad.- es la capacidad de mejora continua y la innovación en productos y servicios.

2.2.2.3 La gestión del desempeño

Chiavenato, (2017) consisten en la planeación, organización, dirección y control de todo el flujo de actividad de la organización en todas las áreas y en todos los niveles para asegurar el alcance de los objetivos de la organización y la entrega de los resultados excelentes.

El jefe no sólo debe supervisar y evaluar el desempeño, también debe tener el cuidado para que las personas aprendan cada vez más, se desarrollen, definan metas y objetivos desafiantes, reciban realimentación en tiempo real acerca de sus resultados y puedan alcanzar niveles extraordinarios de desempeño a esto se denomina excelencia operativa.

2.2.2.4 Evaluación del desempeño

Chiavenato, (2017) es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Asimismo para evaluar a los colaboradores se aplican varios procedimientos conocidos como: evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evolución de la eficiencia en las funciones, etc.

Esta evaluación es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento del empleado que tiene más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación.

Beneficios

Alles, (2008) la evaluación de desempeño es útil y necesaria para el que dirige; el jefe, la organización y el trabajador. Estos permiten tomar decisiones sobre promociones y remuneraciones, reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en el trabajo, debido a que el trabajador debe saber cómo está realizando su trabajo y también sirva para la retroalimentación, ya que a partir de conocer como hacen la tarea pueden saber si deben modificar su comportamiento.

2.2.2.5 Satisfacción laboral.

Newstrom (2011) es un conjunto de emociones y sentimientos favorables y desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en la actitud del

empleado. El trabajador puede tener una actitud mental de respuesta hacia su trabajo, cuando establece el objetivo intelectual por ejemplo puede decir que su “trabajo es muy complejo”. Mientras en otra ocasión puede revelar sus intenciones de conducta a un compañero por ejemplo, manifestarle “pienso dejar el trabajo en 3 meses”, en consecuencia las actitudes consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de conducta.

Los actuales estudios de satisfacción laboral se centran en los diversos aspectos que se consideran importantes, pues estas actitudes relacionadas al trabajo predisponen al empleado a comportarse de cierta manera. Algunos aspectos importantes son el sueldo, el jefe, la naturaleza de las tareas, los compañeros o equipo del trabajador y las condiciones de trabajo inmediatas.

2.2.2.6 Habilidades técnicas.

Según Newstrom, (2011) se refiere al conocimiento y destreza de una persona en cualquier tipo de proceso o técnica. La habilidad técnica es el rasgo distintivo del desempeño en el trabajo en los niveles operativo y profesional, quiere decir que son importantes en la etapa inicial de la formación administrativa por lo que sirve para administrar de una manera eficaz. Cabe precisar que estas habilidades técnicas, pierden valor cuando el trabajador asciende a responsabilidades de liderazgo, como por ejemplo los

administradores, que ahora dependerá de las habilidades técnicas de sus subordinados.

2.2.2.7 Productividad

Torres, (2008) la productividad laboral es el resultado entre el número de productos obtenidos y el número de horas de trabajo empleadas en la obtención. Debe tenerse en cuenta que depende también de la cantidad de factores existentes; por ejemplo el rendimiento de una hora de trabajo será mayor si el trabajador dispone de herramientas (físicas) adecuadas para realizar sus funciones, así como también el nivel de formación, la experiencia, la adecuación de las capacidades del trabajador a los requerimientos de su puesto de trabajo el modo en el que el empleador organiza la empresa, incluso el esfuerzo o interés que el trabajador tenga en el desempeño de sus funciones.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración de Recursos Humanos

Según Sotomayor A (2017) en su libro Recursos humanos pagina 27

Se puede expresar que la “administración de Recursos Humanos es una función derivada de la administración general que en las organizaciones atiende profesionalmente lo relacionado al personal y su trabajo, observando para ello los aspectos legales, administrativos y

éticos inherentes, comprendidos en las fases genéricas de planeación, ingreso, desarrollo y separación, así como su enfoque estratégico”.

Capacitación

Según el autor Chiavenato (2007), “La **Capacitación** es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Desempeño laboral

Milkovich y Boudrem definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. El autor Chiavenato expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Según https://es.wikipedia.org/wiki/Ministerio_de_Comercio_Exterior_y_Turismo el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo define, dirige, ejecuta, coordina y supervisa las políticas de comercio exterior y turismo. Tiene la responsabilidad en materia de la promoción de las exportaciones y de las negociaciones comerciales internacionales, en coordinación con los ministerios de Relaciones Exteriores y el de Economía y Finanzas y los demás sectores del Gobierno peruano en el ámbito de sus respectivas competencias.

Proceso de selección

Chiavenato (2000) establece que “El proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos”. El proceso de selección consiste en una serie de fases iniciales que deben ser claramente definidas y debe realizarse de la siguiente forma específica.

Reclutamiento

Chiavenato (1999) expone una definición bastante completa de reclutamiento; el proceso de Reclutamiento de Personal, es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es un sistema por medio del cual la organización divulga y ofrece al mercado de Recurso Humano (RRHH), la oportunidad de empleo que pretende llenar.

Selección de Personal

Chiavenato, I. (2002). Es un proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado.

Talento humano

Por su parte Münch (2014), manifiesta que el talento humano es un sistema integrado de gestión, constituido por el reclutamiento y selección, administración de sueldos y salarios, capacitación y desarrollo, relaciones laborales, higiene y seguridad industrial, servicios y prestaciones, y la planeación y evaluación; proceso que inicia desde el ingreso del personal, tendientes a aplicar sus funciones, a fin de optimizar y consolidar los indicadores de logro de la empresa.

2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis Principal.

El talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

2.4.2 Hipótesis Específicas.

2.4.2.1 La administración de recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

2.4.2.2 El proceso de selección se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

2.4.2.3 La capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

2.5 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable X

El talento humano

Variable Y

Desempeño laboral

2.6 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos
Talento Humano.	La administración de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento. - Organización. - Evaluación del desempeño. 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativa</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Población: 135 Personal de la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p> <p>Muestra: 100</p> <p>Muestra probabilística de 100 entre personal de la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p>	<p>Técnicas la entrevista y la encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: aplicación de un cuestionario mediante preguntas cerradas y la guía de entrevista.</p>
	El proceso de selección	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas. - Referencias personales. - Perfil del puesto. 		
	La capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres. - Presupuesto asignado. - Medición de lo aprendido. 		

Desempeño laboral	Satisfacción laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones laborales - Clima laboral. - Salario. 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativa</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Población: Personal de la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p> <p>Muestra: Muestra probabilística de 100 entre personal de la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p>	<p>Técnicas la entrevista y la encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: aplicación de un cuestionario mediante preguntas cerradas y la guía de entrevista.</p>
	Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia puesto - Tareas asignadas. - Tiempo en realizar actividades. 		
	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Carga laboral - Rendimiento. - Trabajo equipo 		

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo diseño y nivel de la investigación

Tipo

Este fenómeno investigado se basó en un estudio de campo realizándose en un contexto de ambiente natural y en situaciones reales donde se halló las unidades de análisis del problema abordado en este trabajo investigativo.

El enfoque fue cuantitativo ya que se fundamentó en un esquema hipotético deductivo y lógico, busco formular preguntas de investigación e hipótesis para luego probarlas, se apoyó en la medición estandarizada y numérica, utilizó el análisis estadístico, esreduccionista y pretendiendo generalizar los resultados mediante muestras representativas, siendo su alcance descriptivo y explicativo.

En cuanto a su grado de abstracción correspondió a una investigación aplicada y sustantiva, porque tiene propósito prácticos inmediatos bien definidos buscando actuar y producir cambios en un determinado sector de la realidad investigada. Además se dijo que también fue sustantiva, porque se orientó a resolver un problema fáctico con un margen de generalización limitado y tuvo como propósito el dar respuesta objetiva a una interrogante planteada en un determinado fragmento del objeto de estudio y del conocimiento alcanzado con la perspectiva de contribuir en la estructuración y mejora de aspectos doctrinarios con base científica.

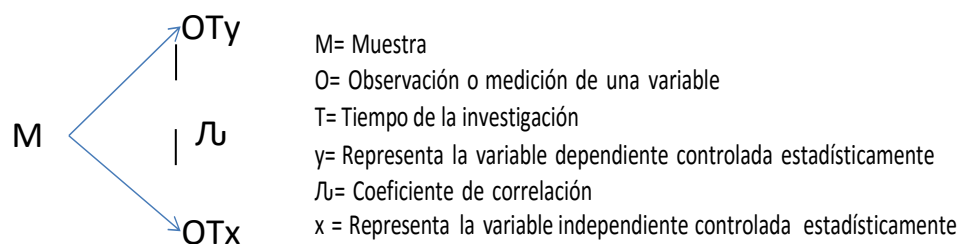
Por la naturaleza de los datos, esta investigación siguió una metodología cuantitativa, porque su objeto de estudio fue "externo" al sujeto que lo investiga tratando de lograr la máxima objetividad empleando el análisis estadístico como característica resaltante. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2011k pp 66-74)

En lo que respecta al diseño fue no experimental, es decir, no se manipulo variable alguna sino que se observó el fenómeno tal y como se dio en su contexto natural en un momento determinado, para posteriormente evaluarlo y establecer la consistencia fundamental de llegar a saber las correlaciones entre las variables de estudio.

Según la temporalización, reunió las condiciones de método transversal porque describió las variables y analiza su incidencia en un momento determinado sin realizar un seguimiento prospectivo. Así mismo, el tiempo no intervino en el comportamiento de las variables y se tomaron datos de un grupo de unidad de análisis simultáneamente en un momento dado.

Diseño

Desarrollo el diseño transversal descriptivo, porque indago la incidencia y los valores en que se manifestaron las variables que se investigaron en un instante determinado de tiempo y sirvió como parte básica pero no suficiente, considerándose que sin la descripción previa no se puede explicar, es decir, sin el ¿Cómo es? No se puede explicar el ¿Por qué?, razón por la que se complementara con el diseño transversal correlacional, buscando de esta manera conocer las relaciones que vinculan situaciones problemáticas dentro del contexto social en estudio, interpretando cualitativamente, sobre una mutua relación para saber cómo se pudieron comportar una variable al conocer el comportamiento de la otra variable correlacionado cuantitativamente, explicando finalmente los hechos y fenómenos en cuanto a lo que lo origina y sus consecuencias.



El método de investigación fue deductivo, ya que partió de datos generales aceptados como verdaderos previamente establecidos como principios generales, para luego deducir mediante el razonamiento lógico varias suposiciones y comprobar su validez.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según Oseda, (2008:120), “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”.

La población estuvo conformada por 135 personas de la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

3.2.2 Muestra

Se utilizó un diseño muestral probabilístico estratificado yaleatorio, primero se determinó el tamaño de la muestra:

Tamaño de la muestra.- Para la selección de la muestra se consideró el Muestreo estratificado Aleatorio Simple, además el tipo de variable fue Cuantitativa y por lo tanto se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{(N - 1)e^2 + Z^2 PQ} \quad f = \frac{n}{N} > 0.05$$

Si el factor de corrección mayor del 5% se aplica

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

Resolviendo tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5*0.5*135}{(135 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5*0.5} = 100$$

Dónde:

o n = Tamaño de la muestra final siempre y cuando se exceda el 5%

n = Tamaño de la Muestra preliminar

N = Población (N=135)

Z: Valor Asociado a un nivel de confianza. (Z=1.96 si es 95% de Confianza)

D = Margen de error (0.05)

P = Probabilidad de ocurrencia

Q = Probabilidad de no ocurrencia

3.3 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos

La técnica seleccionada y aplicada en este estudio investigativo consistió en la entrevista y la aplicación de una encuesta (cuestionario)

La entrevista a expertos, todos ellos de amplio currículo profesional, fue de tipo conversación informal y libre, sin embargo, se orientó las preguntas y discusiones de acuerdo a los objetivos de la investigación y a las conductas observadas en las unidades de análisis. Los testimonios y conclusiones obtenidas se anotaron en un cuaderno de anotaciones. Los criterios de construcción del instrumento de recogida de datos (entrevista) fueron los siguientes:

1. Como técnica científica, la entrevista reunió a un entrevistador-moderador con el entrevistado o informante y su único propósito fue obtener respuestas o informaciones que ayuden a comprobar las hipótesis planteadas. El entrevistador fue el propio investigador.
2. Se elaboró una entrevista estructurada (dirigida) y planificada, obedeciendo a pautas específicas en su preparación, su aplicación e interpretación de los datos e informaciones recogidas. Esta se realizó como una conversación “cara a cara”.
3. Los instrumentos que se emplearon fueron la guía de la entrevista, una grabadora y el diario del entrevistador.
4. El procedimiento para la entrevista se preparó para antes, durante y después de la misma, según las siguientes pautas:
 - a. Antes de la entrevista
 - Presentación del entrevistador
 - Conocimiento previo del entorno del entrevistado
 - Aspectos personales del entrevistador
 - Capacitación específica del entrevistador
 - Preparación y reconocimiento de lugar, horario y detalles
 - b. Durante la entrevista
 - Generación de corriente de empatía
 - Utilización de vocabulario adecuado a la situación y conforme al marco teórico de referencia del informante
 - Actuación con sinceridad, sin rodeos y espontánea

- Evitar discusiones, así como inducir o sugerir respuestas
- Evitar posturas o hacer alardes de autoridad
- No dar ejemplos ni hacer admoniciones morales
- Prestar atención en lo referente a la comprobación de las hipótesis y/o lo que se quiere expresar
- No apremiar al informante para que termine su relato o idea fuerza, por el contrario, ayudarlo a que lo concluya
- Registrar la información doblando los medios que aseguren todo lo expresado por el informante
- Agradecer al informante y garantizarle confidencialidad

c. Después de la entrevista

- Analizar las respuestas, observaciones anotadas y registradas en todos los medios empleados, de preferencia a la brevedad posible.

Los criterios de construcción del instrumento para la recolección de datos (cuestionario) fueron los siguientes:

1. El presente cuestionario solo incluyó preguntas cerradas, con lo cual se buscó reducir la ambigüedad de las respuestas y favorecer las comparaciones entre las respuestas.
2. Cada indicador de la variable fue medido a través de tres (03) preguntas justificadas por cada uno de los indicadores de la variable, con lo cual se le otorgó mayor consistencia a la investigación.

3. Todas las preguntas fueron precodificadas, siendo sus opciones de respuesta las siguientes:

En total desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Total acuerdo	5

4. Todas las preguntas reflejaron lo señalado en el diseño de la investigación al ser descriptivas – correlacionales.

5. Las preguntas del cuestionario estuvieron agrupadas por los indicadores de la variable con lo cual se logró una secuencia y orden en la investigación.

6. En razón de lo señalado en los ítems 2 y 4, cada pregunta fue elaborada con claridad, precisión y comprensión por las unidades de análisis seleccionadas.

7. No se sacrificó la claridad por la concisión, por el contrario, dado el tema de investigación hay preguntas largas que facilitaron el recuerdo, proporcionando al encuestado más tiempo para reflexionar y favorecer una respuesta más articulada.

8. Las preguntas fueron formuladas con un léxico apropiado, simple, directo y que guardan relación con los criterios de inclusión de la muestra.

9. Para evitar confusión de cualquier índole, se refirieron las preguntas a un aspecto o relación lógica enumerada como subtítulo y vinculadas al indicador de la variable X.

De manera general, en la elaboración del cuestionario se preverá evitar, entre otros aspectos, inducir las respuestas, apoyarse en evidencias comprobadas, negar el tema que se interroga, así como el desorden investigativo.

La precodificación de las respuestas a las preguntas establecidas en el cuestionario se precisó en la siguiente tabla:

Tabla 2

Valoración de Encuesta – Cuestionario

Valor	Valoración
1	En total desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Total acuerdo

Fuente: Elaboración propia

La utilización de preguntas cerradas tuvo como base evitar o reducir la ambigüedad de las respuestas y facilitar su comparación. Adjunto al cuestionario se colocó un glosario de términos especificando aquellos aspectos técnicos presentes en las preguntas determinadas. Además, las preguntas fueron formuladas empleando escalas de codificación para facilitar el procesamiento y análisis de los datos.

Respecto de la confiabilidad, en el presente estudio de investigación se ha utilizado el Índice de Consistencia Interna (Alfa de Cronbach), el que presenta valores entre 0 y 1. Los valores superiores a 0.8 son considerados aceptables; si su valor es cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable y hace que sus mediciones sean estables y consistentes. Pero si su valor está por debajo de 0.8, el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y, por lo tanto, nos llevaría a conclusiones equívocas

Tabla 3

Indicadores de fiabilidad

Valor	Interpretación
0	Nula fiabilidad
0.01 a 0.20	Insignificancia fiabilidad
0.21 a 0.40	Baja fiabilidad
0.41 a 0.60	Media fiabilidad
0.61 a 0.80	Alta fiabilidad
0.81 a 0.99	Significativa fiabilidad
1	Total fiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Procesamiento de los datos

Se contó con la autorización del director de la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

La encuesta se realizó en setiembre 2020, únicamente a la muestra determinada, en forma simultánea. El investigador realizó una explicación del objetivo de su aplicación, así como instruyó sobre su solución, anonimato, transparencia en el manejo de los resultados, respetándose éticamente los principios que sustentan toda investigación. La aplicación de la encuesta tuvo una duración aproximada de una hora.

El procesamiento de las encuestas se realizó en el mes de setiembre, utilizando el paquete estadístico SPSS, versión 23 y aplicando como soporte estadístico la prueba del coeficiente de PEARSON para los resultados alcanzados del cuestionario.

Los métodos que se utilizaron para el procesamiento de los resultados obtenidos a través de los diferentes instrumentos de recogida de datos, así como para su interpretación posterior, fueron

el de análisis y síntesis, que permitió una mejor definición de los componentes individuales del fenómeno estudiado; y el de deducción-inducción, que permitió comprobar a través de hipótesis determinadas el comportamiento de indicadores de la realidad estudiada.

Se emplearon para la lectura cualitativa de los datos estadísticos alcanzados la matriz siguiente:

Tabla 4

Matriz de interpretación cualitativa de valores porcentuales de los resultados estadísticos alcanzados

N° porcentual	Interpretación cualitativa
100%	Unanimidad
80 % - 99%	Mayoría significativa
60% - 79%	Mayoría
50% - 59%	Mayoría no significativa
40% - 49%	Minoría significativa
20% - 39%	Minoría
1% - 19%	Minoría no significativa
0%	Desierto

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1 Resultados

Grafico 1

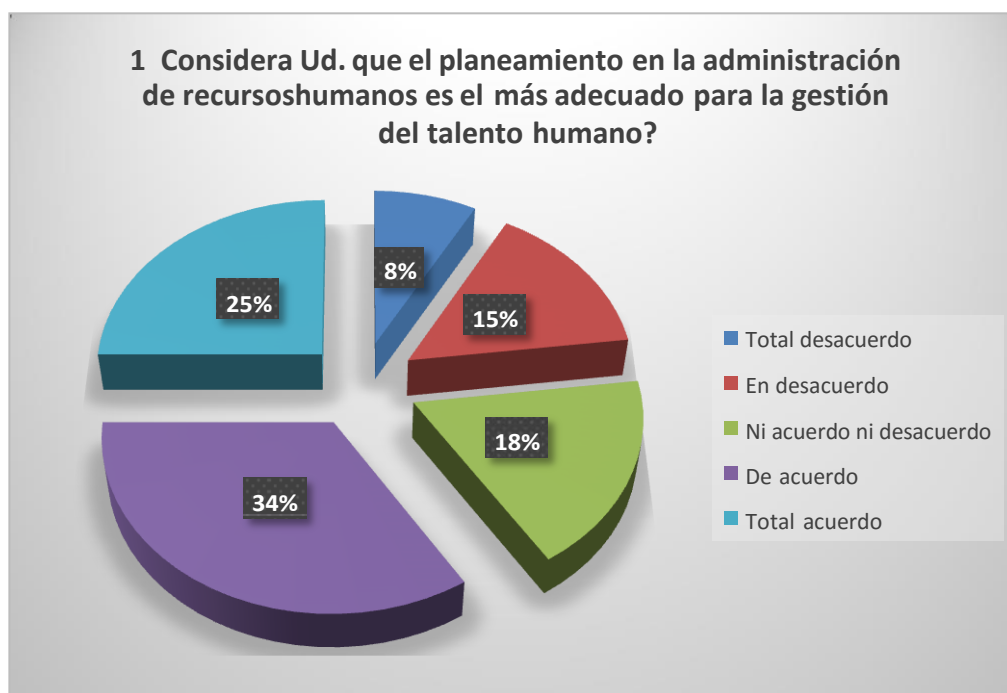


Tabla 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	8	8,0	8,0	8,0
En desacuerdo	15	15,0	15,0	23,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	18	18,0	18,0	41,0
De acuerdo	34	34,0	34,0	75,0
Total acuerdo	25	25,0	25,0	100,0

ANALISIS:

1. El 25% de los encuestados está en total acuerdo con que el planeamiento en la administración de recursos humanos es el más adecuado para la gestión del talento humano.
2. El 34% de los encuestados está de acuerdo con que el planeamiento en la administración de recursos humanos es el más adecuado para la gestión del talento humano.
3. El 18% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que el planeamiento en la administración de recursos humanos es el más adecuado para la gestión del talento humano.
4. El 15% de los encuestados está en desacuerdo con que el planeamiento en la administración de recursos humanos es el más adecuado para la gestión del talento humano.
5. El 8% de los encuestados está en total desacuerdo con que el planeamiento en la administración de recursos humanos es el más adecuado para la gestión del talento humano.

Grafico 2

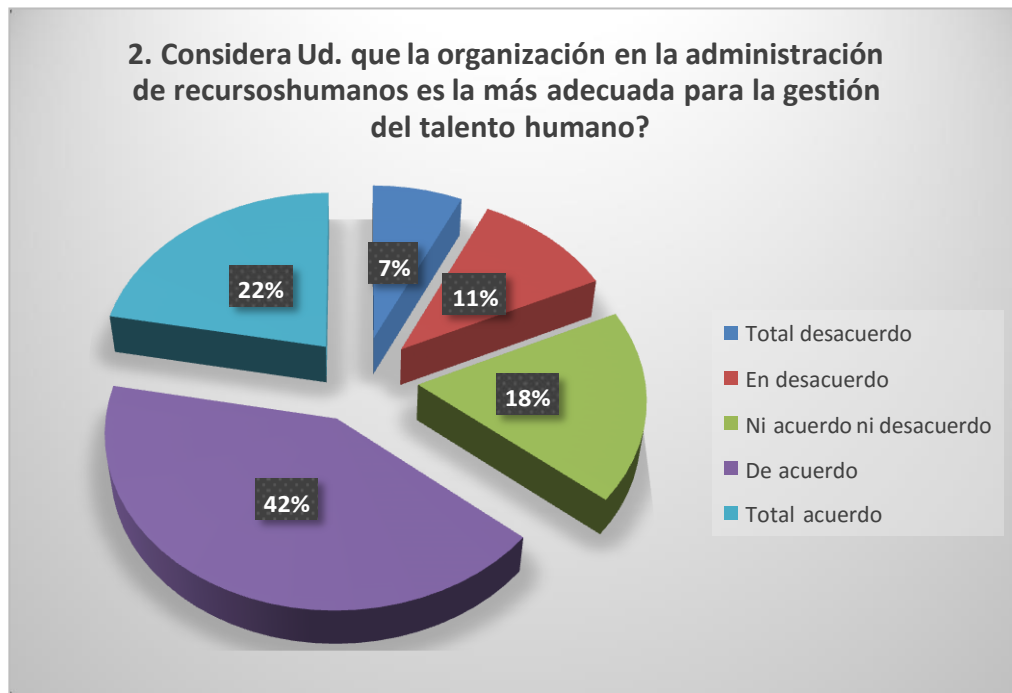


Tabla 6.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	7	7,00	7,00	7,00
En desacuerdo	11	11,00	11,00	18,00
Ni acuerdo ni desacuerdo	18	18,00	18,00	36,00
De acuerdo	42	42,00	42,00	78,00
Total acuerdo	22	22,00	22,00	100,00

ANALISIS:

1. El 22% de los encuestados está en total acuerdo con que la organización en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano.
2. El 42% de los encuestados está de acuerdo con que la organización en la administración de recursos humanos es la más adecuada para

la gestión del talento humano.

3. El 18% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que la organización en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano.
4. El 11% de los encuestados está en desacuerdo con que la organización en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano.
5. El 7% de los encuestados está en total desacuerdo con que la organización en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano.

Grafico 3



Tabla 7.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	6	6,0	6,0	6,0
En desacuerdo	9	9,0	9,0	15,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	33	33,0	33,0	48,0
De acuerdo	35	35,0	35,0	83,0
Total acuerdo	17	17,0	17,0	100,0

ANALISIS:

1. El 17% de los encuestados está en total acuerdo con que la evaluación del desempeño en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano.
2. El 35% de los encuestados está de acuerdo con que la evaluación del desempeño en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano.
3. El 33% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que la evaluación del desempeño en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano.
4. El 9% de los encuestados está en desacuerdo con que la evaluación del desempeño en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano.
5. El 6% de los encuestados está en total desacuerdo con que la evaluación del desempeño en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano.

Tabla 8

X1 La administración de recursos humanos		5	4	3	2	1	TOTAL
1	Considere Ud. que el planeamiento en la administración de recursos humanos es el más adecuado para la gestión del talento humano?	25	34	18	15	8	100
2	Considere Ud. que la organización en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano?	22	42	18	11	7	100
3	Considera Ud. que la evaluación del desempeño en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano?	17	35	33	9	6	100
TOTAL		64	111	69	35	21	300
%		21,33%	37,00%	23,00%	11,66%	7,00%	100,00%

Análisis de la administración de recursos humanos

Al hacer el análisis de la dimensión administración de recursos humanos se encuentra que un 37,00% de los encuestados está de acuerdo en que el planeamiento, organización y evaluación de la administración de recursos humanos son los más adecuados pero si se le adicionan los que están totalmente de acuerdo alcanzan un 58.33% contra porcentaje de 18,66 % que no están de acuerdo y de indecisos de 23%.

A partir de los resultados obtenidos para las preguntas 01, 02 y 03, se llega a la conclusión que se ha comprobado la hipótesis específica 1, que plantea: La administración de recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

Esta comprobación se basa en que en el análisis conjunto de las variables e indicadores para este problema, una mayoría (58,33 %) está de acuerdo en que el planeamiento, organización y evaluación de la administración de recursos humanos son los más adecuados.

Los resultados estadísticos obtenidos para la dimensión administración de recursos humanos son ratificados y/o justificados por concepciones de la doctrina y manuales y libros en consulta.

De otro lado, los conceptos vertidos en las entrevistas no estructuradas a connotados autoridades concedores de la situación, reafirma en un 95% la interpretación de los resultados estadísticos logrados, por lo que, de una manera general la hipótesis específica en mención es comprobada fehacientemente.

Grafico 4

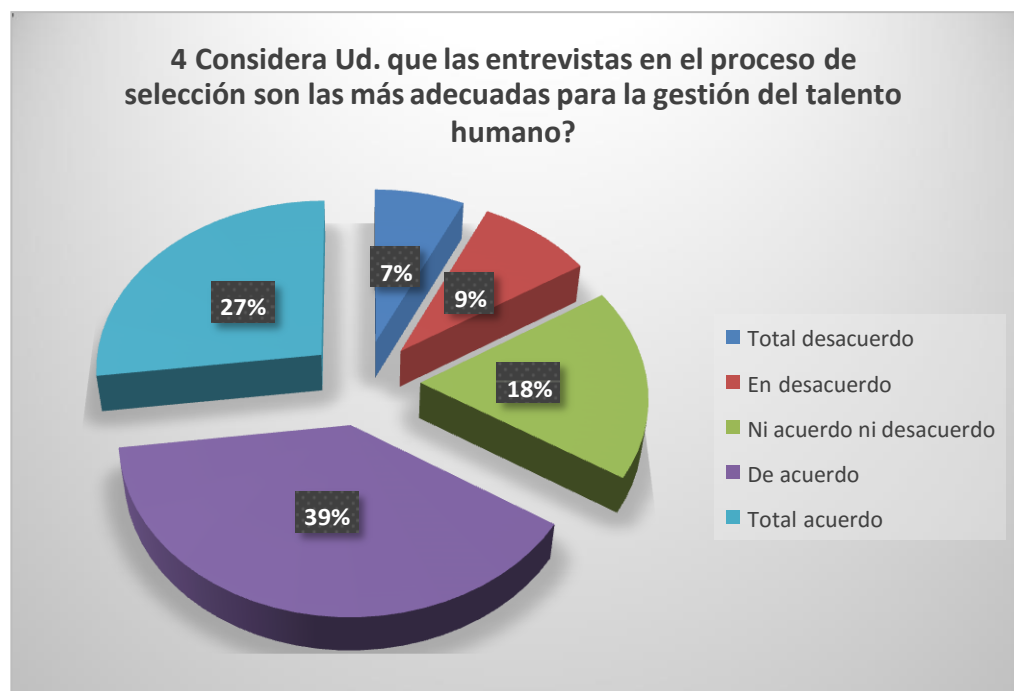


Tabla 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	7	7,0	7,0	7,0
En desacuerdo	9	9,0	9,0	16,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	18	18,0	18,0	34,0
De acuerdo	39	39,0	39,0	73,0
Total acuerdo	27	27,0	27,0	100,0

ANALISIS:

1. El 27% de los encuestados está en total acuerdo con que las entrevistas en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano.
2. El 39% de los encuestados está de acuerdo con que las entrevistas en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano.
3. El 18% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que las entrevistas en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano.
4. El 9% de los encuestados está en desacuerdo con que las entrevistas en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano.
5. El 7% de los encuestados está en total desacuerdo con que las entrevistas en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano.

Grafico 5



Tabla 10.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	6	6,00	6,00	6,0
En desacuerdo	8	8,00	8,00	14,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	20	20,00	20,00	34,0
De acuerdo	32	32,00	32,00	66,0
Total acuerdo	34	34,00	34,00	100,0

ANALISIS:

1. El 34% de los encuestados está en total acuerdo con que las referencias personales en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano.
2. El 32% de los encuestados está de acuerdo con que las referencias

personales en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano.

3. El 20% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que las referencias personales en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano.
4. El 8% de los encuestados está en desacuerdo con que las referencias personales en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano.
5. El 6% de los encuestados está en total desacuerdo con que las referencias personales en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano.

Grafico 6

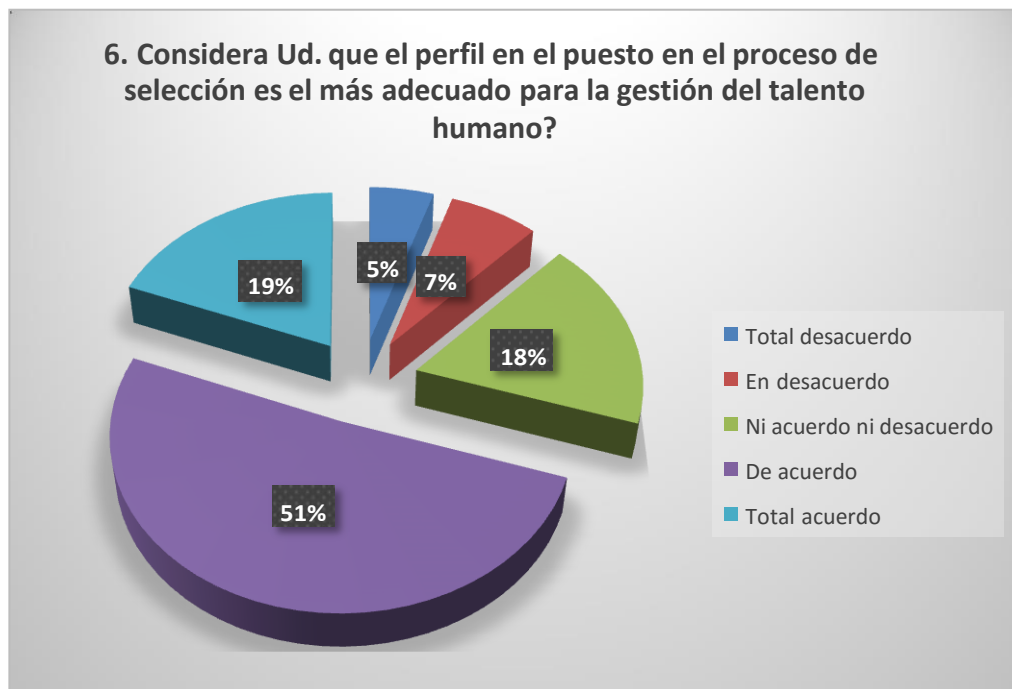


Tabla 11.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	5	5,00	5,00	5,0
En desacuerdo	7	7,00	7,00	12,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	18	18,00	18,00	30,0
De acuerdo	51	51,00	51,00	81,0
Total acuerdo	19	19,00	19,00	100,0

ANALISIS:

1. El 19% de los encuestados está en total acuerdo con que el perfil en el puesto en el proceso de selección es el más adecuado para la gestión del talento humano.
2. El 51% de los encuestados está de acuerdo con que el perfil en el puesto en el proceso de selección es el más adecuado para la gestión del talento humano.
3. El 18% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que el perfil en el puesto en el proceso de selección es el más adecuado para la gestión del talento humano.
4. El 7% de los encuestados está en desacuerdo con que el perfil en el puesto en el proceso de selección es el más adecuado para la gestión del talento humano.
5. El 5% de los encuestados está en total desacuerdo con que el perfil en el puesto en el proceso de selección es el más adecuado para la gestión del talento humano.

Tabla 12

y

X2	El proceso de selección	5	4	3	2	1	TOTAL
4	Considera Ud. que las entrevistas en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano?	27	39	18	9	7	100
5	Considera Ud. que las referencias personales en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano?	32	34	20	8	6	100
6	Considera Ud. que el perfil en el puesto en el proceso de selección es el más adecuado para la gestión del talento humano?	19	51	18	7	5	100
TOTAL		78	124	56	24	18	300
%		26,00%	41,33%	18,66%	8,00%	6,00%	100,00%

Análisis de la dimensión proceso de selección

Al hacer el análisis de la dimensión proceso de selección se encuentra que un 41,33% de los encuestados está de acuerdo en que las entrevistas, las referencias personales y que el perfil en el puesto en el proceso de selección son los más adecuados, pero si se le adiciona los que están totalmente de acuerdo entonces se alcanza un 67,33 % contra porcentaje de 14 % que no están de acuerdo y de indecisos de 18,66%.

A partir de los resultados obtenidos para las preguntas 04, 05 y 06, se llega a la conclusión que se ha comprobado la hipótesis específica 2, que plantea: El proceso de selección se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

Esta comprobación se basa en que en el análisis conjunto de las variables e indicadores para este problema, una mayoría (67,33 %) está de acuerdo

en que las entrevistas, las referencias personales y que el perfil en el puesto en el proceso de selección son los más adecuados.

Los resultados estadísticos obtenidos para la dimensión proceso de selección son ratificados y/o justificados por concepciones de la doctrina y manuales y libros.

De otro lado, los conceptos vertidos en las entrevistas no estructuradas a connotados autoridades conocedores de la situación, reafirma en un 95% la interpretación de los resultados estadísticos logrados, por lo que, de una manera general la hipótesis específica en mención es comprobada fehacientemente.

Grafico 7

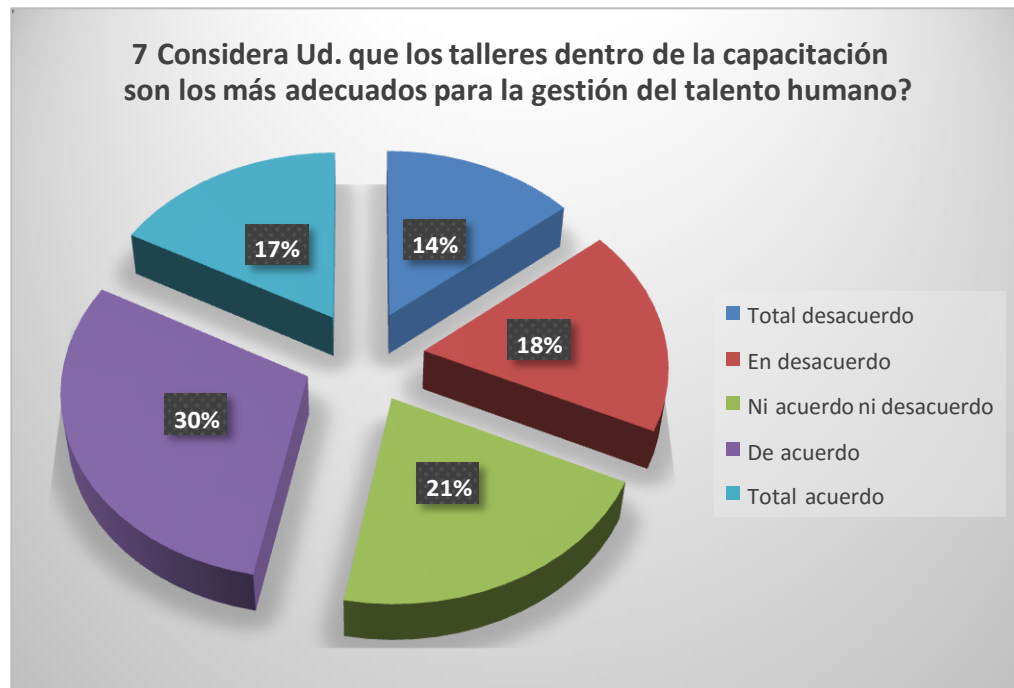


Tabla 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	14	14,00	14,00	14,0
En desacuerdo	18	18,00	18,00	32,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	21	21,00	21,00	53,0
De acuerdo	30	30,00	30,00	83,0
Total acuerdo	17	17,00	17,00	100,0

ANALISIS:

1. El 17% de los encuestados está en total acuerdo con que los talleres dentro de la capacitación son los más adecuados para la gestión del talento humano.
2. El 30% de los encuestados está de acuerdo con que los talleres dentro de la capacitación son los más adecuados para la gestión del talento humano.
3. El 21% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que los talleres dentro de la capacitación son los más adecuados para la gestión del talento humano.
4. El 18% de los encuestados está en desacuerdo con que los talleres dentro de la capacitación son los más adecuados para la gestión del talento humano.
5. El 14% de los encuestados está en total desacuerdo con que los talleres dentro de la capacitación son los más adecuados para la gestión del talento humano.

Grafico 8

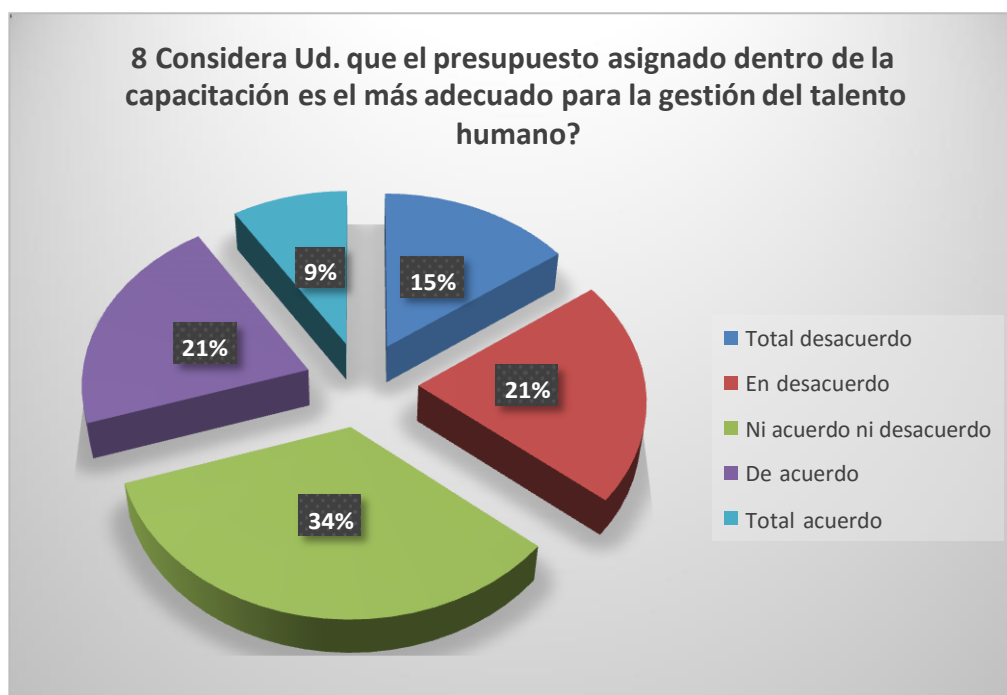


Tabla 14.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	15	15,00	15,00	15,0
En desacuerdo	21	21,00	21,00	36,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	34	34,00	34,00	70,0
De acuerdo	21	21,00	21,00	91,0
Total acuerdo	9	9,00	9,00	100,0

ANALISIS:

1. El 9% de los encuestados está en total acuerdo con que el presupuesto asignado dentro de la capacitación es el más adecuado para la gestión del talento humano.
2. El 14% de los encuestados está de acuerdo con que el presupuesto asignado dentro de la capacitación es el más adecuado para la

gestión del talento humano.

3. El 34% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que el presupuesto asignado dentro de la capacitación es el más adecuado para la gestión del talento humano.
4. El 21% de los encuestados está en desacuerdo con que el presupuesto asignado dentro de la capacitación es el más adecuado para la gestión del talento humano.
5. El 15% de los encuestados está en total desacuerdo con que el presupuesto asignado dentro de la capacitación es el más adecuado para la gestión del talento humano.

Grafico 9

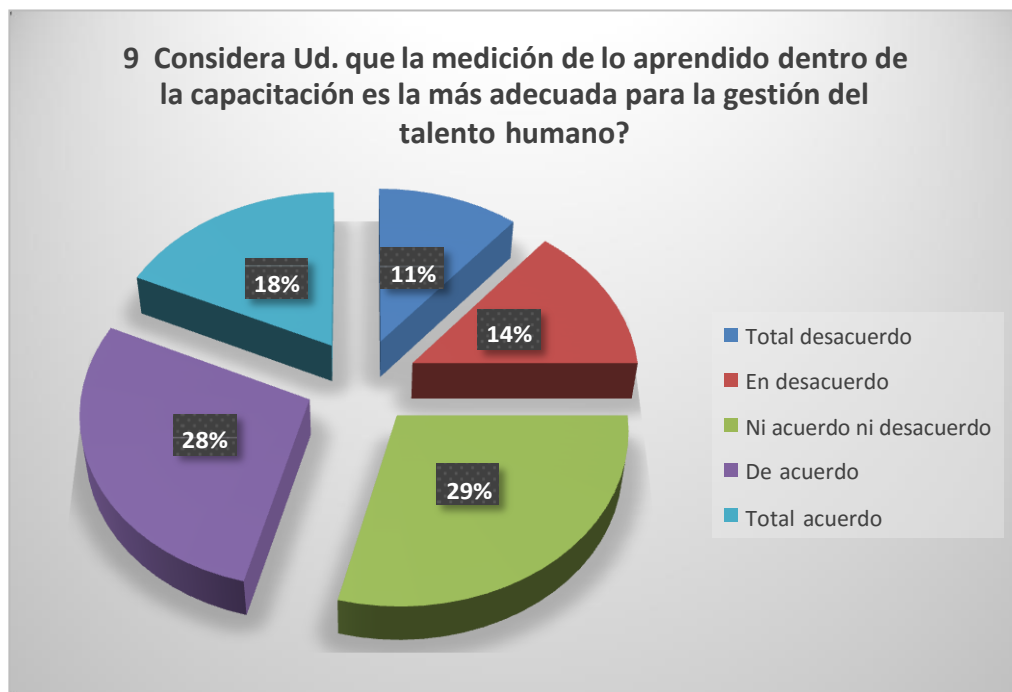


Tabla 15.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	11	11,00	11,00	11,0
En desacuerdo	14	14,00	14,00	25,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	29	29,00	29,00	54,0
De acuerdo	28	28,00	28,00	82,0
Total acuerdo	18	18,00	18,00	100,0

ANALISIS:

1. El 18% de los encuestados está en total desacuerdo con que la medición de lo aprendido dentro de la capacitación es la más adecuada para la gestión del talento humano.
2. El 28% de los encuestados está de acuerdo con que la medición de lo aprendido dentro de la capacitación es la más adecuada para la gestión del talento humano.
3. El 29% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que la medición de lo aprendido dentro de la capacitación es la más adecuada para la gestión del talento humano.
4. El 14% de los encuestados está en desacuerdo con que la medición de lo aprendido dentro de la capacitación es la más adecuada para la gestión del talento humano.
5. El 11% de los encuestados está en total desacuerdo con que la medición de lo aprendido dentro de la capacitación es la más adecuada para la gestión del talento humano.

Tabla 16

X3	La capacitación	5	4	3	2	1	TOTAL
7	Considera Ud. que los talleres dentro de la capacitación son los más adecuados para la gestión del talento humano?	17	30	21	18	14	100
8	Considera Ud. que el presupuesto asignado dentro de la capacitación es el más adecuado para la gestión del talento humano?	9	21	34	21	15	100
9	Considera Ud. que la medición de lo aprendido dentro de la capacitación es la más adecuada para la gestión del talento humano?	18	28	29	14	11	100
TOTAL		44	79	84	53	40	300
%		14,66%	26,33%	28,00%	17,66%	13,33%	100,00%

Análisis de la dimensión capacitación

Al hacer el análisis de la dimensión capacitación se encuentra que un 26,33% de los encuestados está de acuerdo en que los talleres, el presupuesto y que la medición de lo aprendido son los más adecuados, pero si se le adiciona los que están totalmente de acuerdo entonces se alcanza un 40,99 % contra porcentaje de 30,99 % que no están de acuerdo y de indecisos de 28%.

A partir de los resultados obtenidos para las preguntas 07, 08 y 09, se llega a la conclusión que se ha comprobado la hipótesis específica 3, que plantea: El proceso de selección se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

Esta comprobación se basa en que en el análisis conjunto de las variables e indicadores para este problema, una mayoría (40,99%) de los encuestados está de acuerdo en que los talleres, el presupuesto y que la medición de lo aprendido son los más adecuados.

Los resultados estadísticos obtenidos para la dimensión oferta laboral son ratificados y/o justificados por concepciones de la doctrina y manuales, libros en consulta.

De otro lado, los conceptos vertidos en las entrevistas no estructuradas a connotados autoridades conocedores de la situación, reafirma en un 95% la interpretación de los resultados estadísticos logrados, por lo que, de una manera general la hipótesis específica en mención es comprobada fehacientemente.

Grafico 10

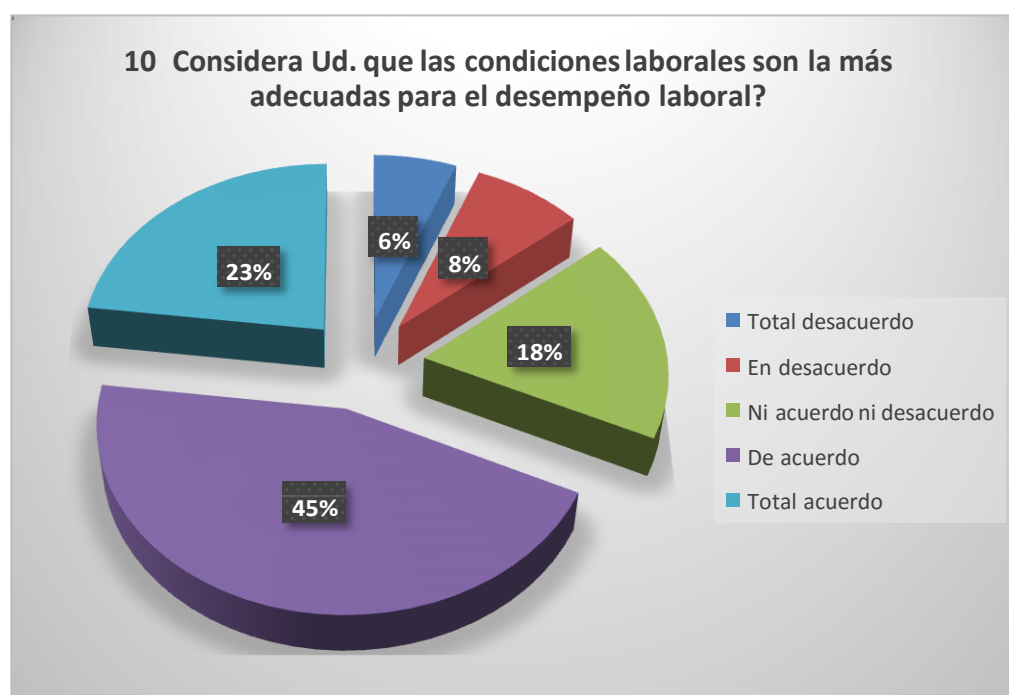


Tabla 17.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	6	6,00	6,00	6,0
En desacuerdo	8	8,00	8,00	14,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	18	18,00	18,00	32,0
De acuerdo	45	45,00	45,00	77,0
Total acuerdo	23	23,00	23,00	100,0

ANALISIS:

1. El 23% de los encuestados está en total acuerdo con que las condiciones laborales son la más adecuadas para el desempeño laboral.
2. El 45% de los encuestados está de acuerdo con que las condiciones laborales son la más adecuadas para el desempeño laboral.
3. El 18% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que las condiciones laborales son la más adecuadas para el desempeño laboral.
4. El 8% de los encuestados está en desacuerdo con que las condiciones laborales son la más adecuadas para el desempeño laboral.
5. El 6% de los encuestados está en total desacuerdo con que las condiciones laborales son la más adecuadas para el desempeño laboral.

Grafico 11

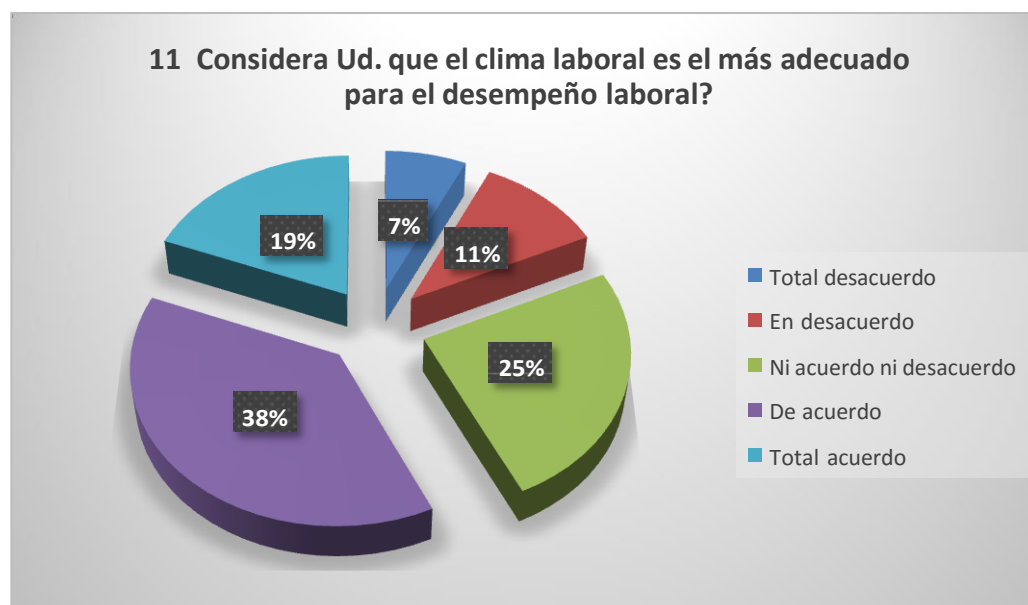


Tabla 18.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	7	32,0	32,0	32,0
En desacuerdo	11	20,0	20,0	52,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	25	24,0	24,0	76,0
De acuerdo	38	12,0	12,0	88,0
Total acuerdo	19	12,0	12,0	100,0

ANALISIS:

1. El 19% de los encuestados está en total acuerdo con que el clima laboral es el más adecuado para el desempeño laboral.
2. El 38% de los encuestados está de acuerdo con que el clima laboral es el más adecuado para el desempeño laboral.
3. El 25% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que el clima laboral es el más adecuado para el desempeño laboral.
4. El 11% de los encuestados está en desacuerdo con que el clima laboral es el más adecuado para el desempeño laboral.
5. El 7% de los encuestados está en total desacuerdo con que el clima laboral es el más adecuado para el desempeño laboral.

Grafico 12

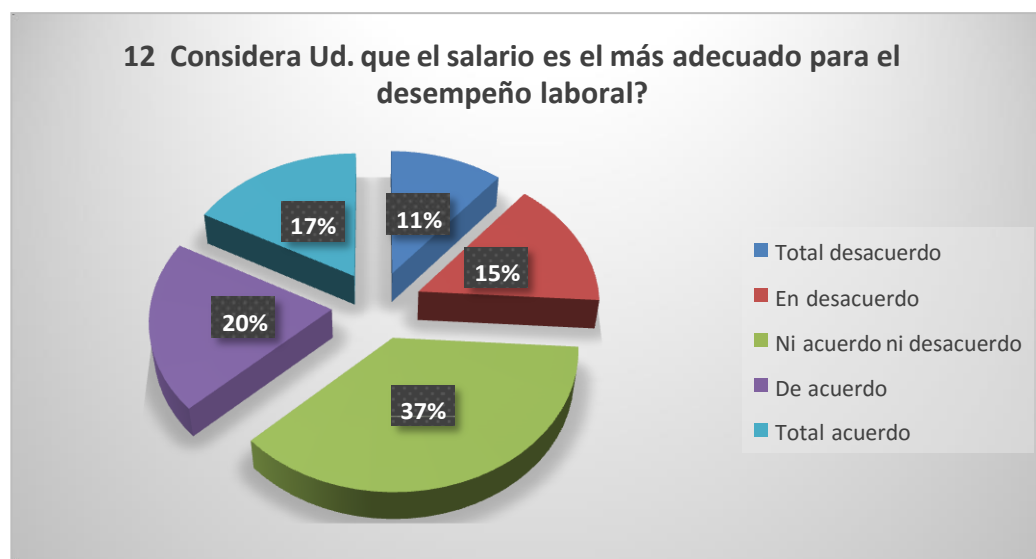


Tabla 19.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	11	11,00	11,00	11,0
En desacuerdo	15	15,00	15,00	26,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	37	37,00	37,00	63,0
De acuerdo	20	20,00	20,00	83,0
Total acuerdo	17	17,00	17,00	100,0

ANALISIS:

1. El 46% de los encuestados está en total acuerdo con que el salario es el más adecuado para el desempeño laboral.
2. El 22% de los encuestados está de acuerdo con que el salario es el más adecuado para el desempeño laboral.
3. El 8% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que el salario es el más adecuado para el desempeño laboral.
4. El 11% de los encuestados está en desacuerdo con que el salario es el más adecuado para el desempeño laboral.
5. El 13% de los encuestados está en total desacuerdo con que el salario es el más adecuado para el desempeño laboral.

Grafico 13

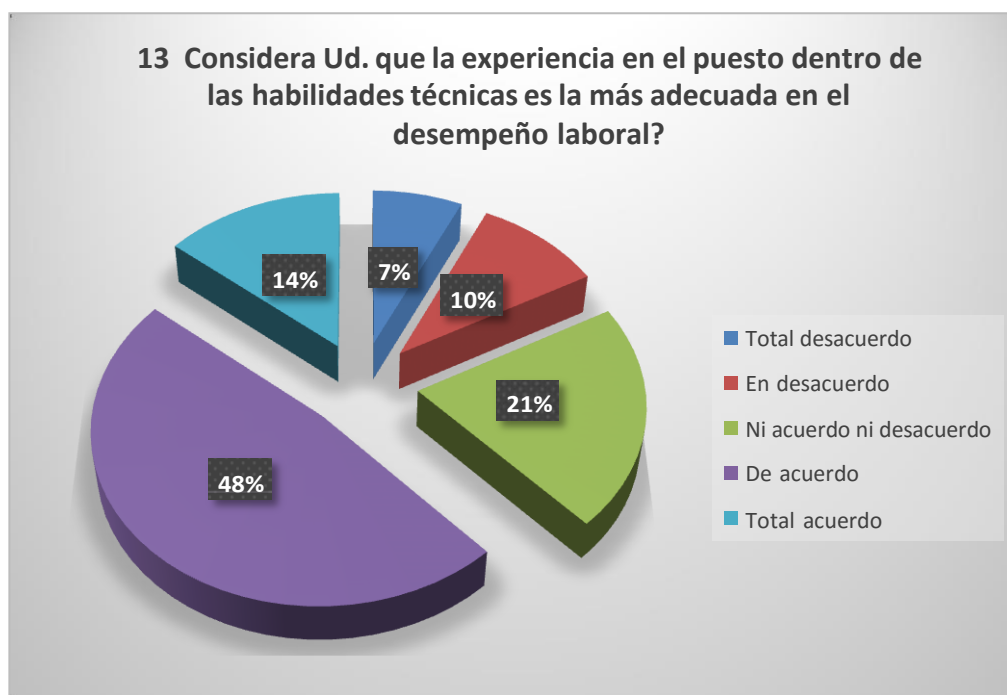


Tabla 20.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	7	7,00	7,00	7,0
En desacuerdo	10	10,00	10,00	17,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	21	21,00	21,00	38,0
De acuerdo	48	48,00	48,00	86,0
Total acuerdo	14	14,00	14,00	100,0

ANALISIS:

1. El 14% de los encuestados está en total acuerdo con que la experiencia en el puesto dentro de las habilidades técnicas es la más adecuada en el desempeño laboral.

2. El 48% de los encuestados está de acuerdo con que la experiencia en el puesto dentro de las habilidades técnicas es la más adecuada en el desempeño laboral.
3. El 21% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que la experiencia en el puesto dentro de las habilidades técnicas es la más adecuada en el desempeño laboral.
4. El 10% de los encuestados está en desacuerdo con que la experiencia en el puesto dentro de las habilidades técnicas es la más adecuada en el desempeño laboral.
5. El 7% de los encuestados está en total desacuerdo con que la experiencia en el puesto dentro de las habilidades técnicas es la más adecuada en el desempeño laboral.

Grafico 14

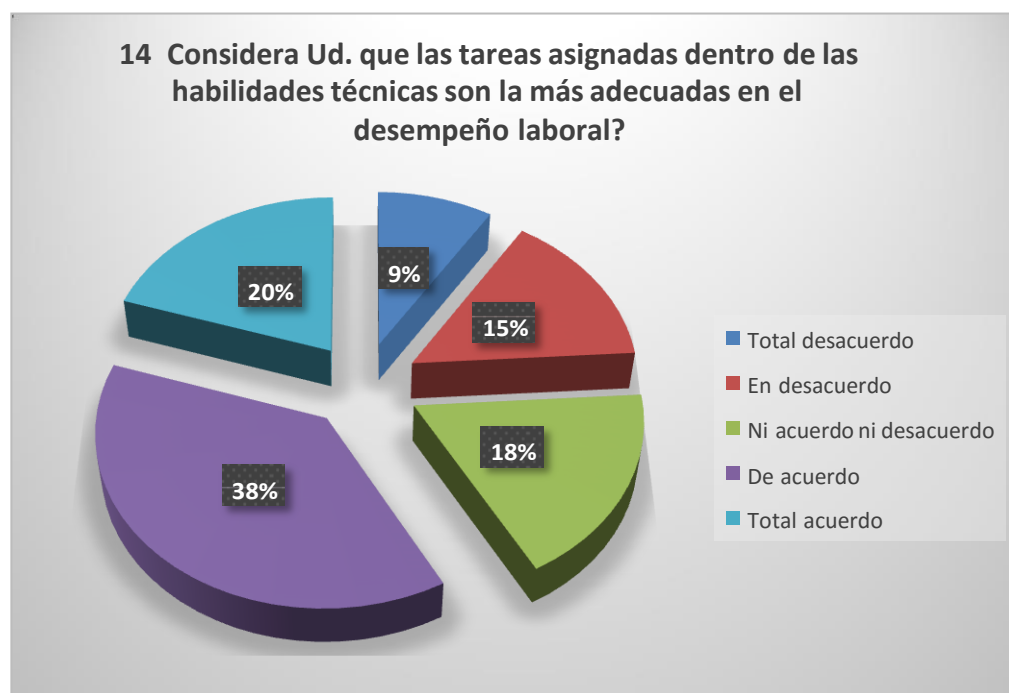


Tabla 21.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	9	9,00	9,00	9,0
En desacuerdo	15	15,00	15,00	24,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	18	18,00	18,00	42,0
De acuerdo	38	38,00	38,00	80,0
Total acuerdo	20	20,00	20,00	100,0

ANALISIS:

1. El 20% de los encuestados está en total acuerdo con que las tareas asignadas dentro de las habilidades técnicas son la más adecuadas en el desempeño laboral.
2. El 38% de los encuestados está de acuerdo con que las tareas asignadas dentro de las habilidades técnicas son las más adecuadas en el desempeño laboral.
3. El 18% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que las tareas asignadas dentro de las habilidades técnicas son las más adecuadas en el desempeño laboral.
4. El 15% de los encuestados está en desacuerdo con que las tareas asignadas dentro de las habilidades técnicas son las más adecuadas en el desempeño laboral.
5. El 9% de los encuestados está en total desacuerdo con que las tareas asignadas dentro de las habilidades técnicas son las más adecuadas en el desempeño laboral.

Grafico 15

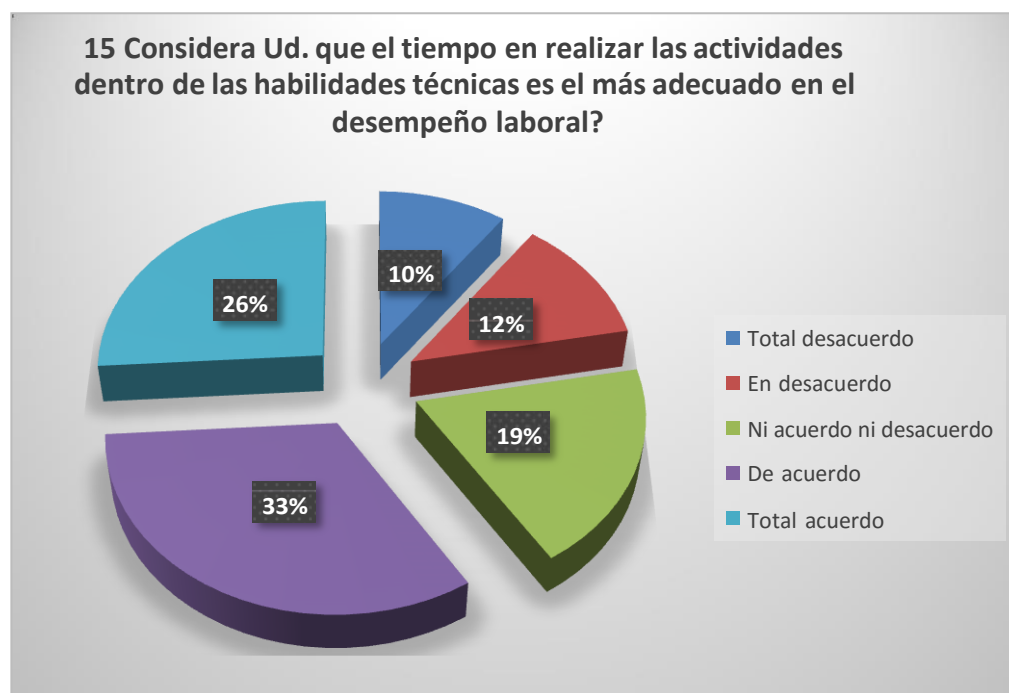


Tabla 22.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	10	10,00	10,00	10,0
En desacuerdo	12	12,00	12,00	22,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	19	19,00	19,00	41,0
De acuerdo	33	33,00	33,00	74,0
Total acuerdo	26	26,00	26,00	100,0

ANALISIS:

1. El 26% de los encuestados está en total acuerdo con que el tiempo en realizar las actividades dentro de las habilidades técnicas es el más adecuado en el desempeño laboral.
2. El 33% de los encuestados está de acuerdo con que el tiempo en

realizar las actividades dentro de las habilidades técnicas es el más adecuado en el desempeño laboral.

3. El 19% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que el tiempo en realizar las actividades dentro de las habilidades técnicas es el más adecuado en el desempeño laboral.
4. El 12% de los encuestados está en desacuerdo con que el tiempo en realizar las actividades dentro de las habilidades técnicas es el más adecuado en el desempeño laboral.
5. El 10% de los encuestados está en total desacuerdo con que el tiempo en realizar las actividades dentro de las habilidades técnicas es el más adecuado en el desempeño laboral.

Grafico 16

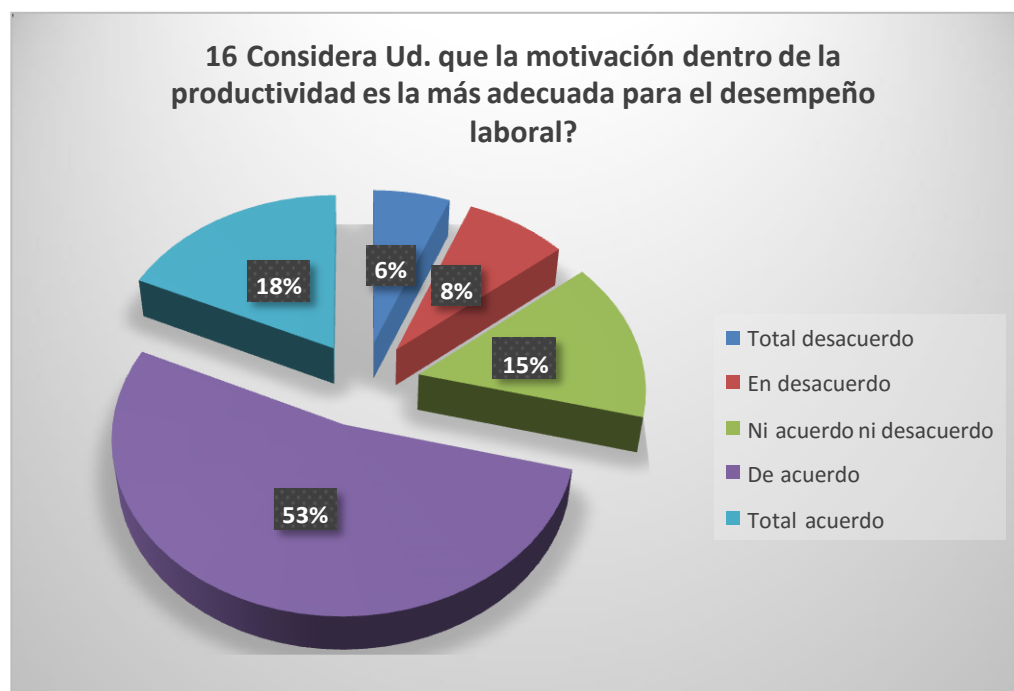


Tabla 23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	6	6,00	6,00	6,0
En desacuerdo	8	8,00	8,00	14,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	15	15,00	15,00	29,0
De acuerdo	53	53,00	53,00	82,0
Total acuerdo	18	18,00	18,00	100,0

ANALISIS:

1. El 18% de los encuestados está en total acuerdo con que la motivación dentro de la productividad es la más adecuada para el desempeño laboral.
2. El 53% de los encuestados está de acuerdo con que la motivación dentro de la productividad es la más adecuada para el desempeño laboral.
3. El 15% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que la motivación dentro de la productividad es la más adecuada para el desempeño laboral.
4. El 8% de los encuestados está en desacuerdo con que la motivación dentro de la productividad es la más adecuada para el desempeño laboral.
5. El 6% de los encuestados está en total desacuerdo con que la motivación dentro de la productividad es la más adecuada para el desempeño laboral.

Grafico 17

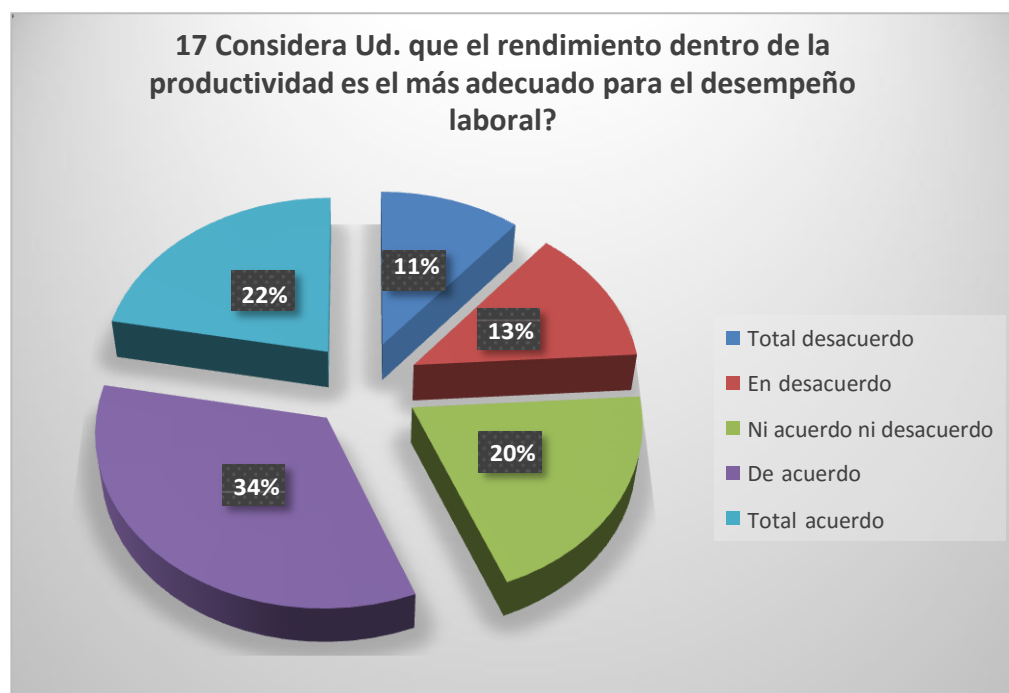


Tabla 24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	11	11,00	11,00	11,0
En desacuerdo	13	13,00	13,00	24,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	20	20,00	20,00	44,0
De acuerdo	34	34,00	34,00	78,0
Total acuerdo	22	22,00	22,00	100,0

ANALISIS:

1. El 22% de los encuestados está en total acuerdo con que el rendimiento dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral.
2. El 34% de los encuestados está de acuerdo con que el rendimiento

dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral.

3. El 20% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que el rendimiento dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral.
4. El 13% de los encuestados está en desacuerdo con que el rendimiento dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral.
5. El 11% de los encuestados está en total desacuerdo con que el rendimiento dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral.

Grafico 18

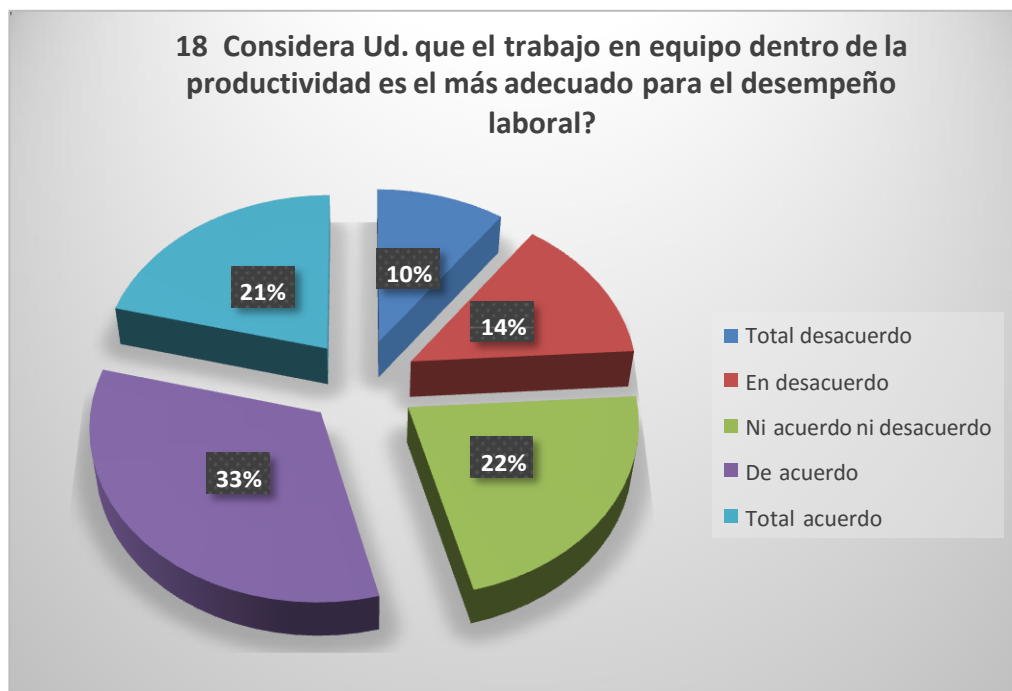


Tabla 25.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	11	11,00	11,00	11,0
En desacuerdo	13	13,00	13,00	24,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	20	20,00	20,00	44,0
De acuerdo	34	34,00	34,00	78,0
Total acuerdo	22	22,00	22,00	100,0

ANALISIS:

1. El 22% de los encuestados está en total acuerdo con que el trabajo en equipo dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral.
2. El 34% de los encuestados está de acuerdo con que el trabajo en equipo dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral.
3. El 20% de los encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo con que el trabajo en equipo dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral.
4. El 13% de los encuestados está en desacuerdo con que el trabajo en equipo dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral.
5. El 11% de los encuestados está en total desacuerdo con que el trabajo en equipo dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral.

Tabla 26

Variable Y		5	4	3	2	1	TOTAL
10	Considera Ud. que las condiciones laborales son la más adecuadas para el desempeño laboral?	23	45	18	8	6	100
11	Considera Ud. que el clima laboral es el más adecuado para el desempeño laboral?	19	38	25	11	7	100
12	Considera Ud. que el salario es el más adecuado para el desempeño laboral?	17	20	37	15	11	100
13	Considera Ud. que la experiencia en el puesto dentro de las habilidades técnicas es la más adecuada en el desempeño laboral?	14	48	21	10	7	100
14	Considera Ud. que las tareas asignadas dentro de las habilidades técnicas son la más adecuadas en el desempeño laboral?	20	38	18	15	9	100
15	Considera Ud. que el tiempo en realizar las actividades dentro de las habilidades técnicas es el más adecuado en el desempeño laboral?	26	33	19	12	10	100
16	Considera Ud. que la motivación dentro de la productividad es la más adecuada para el desempeño laboral?	18	53	15	8	6	100
17	Considera Ud. que el rendimiento dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral?	22	34	20	13	11	100
18	Considera Ud. que el trabajo en equipo dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral?	21	33	22	14	10	100
TOTAL		180	342	195	106	77	900
%		20,00%	38,00%	21,66%	11,77%	8,55%	100,00%

Análisis de los indicadores de la variable Y

Al hacer el análisis de los indicadores de la variable Y se encuentra que un 38,00% opina que las condiciones laborales, el clima laboral, el salario, la experiencia en el puesto, las tareas asignadas el tiempo disponible, la motivación, el rendimiento y el trabajo en equipo son los más adecuados pero si se le adiciona los que están totalmente de acuerdo entonces se alcanza un 58,00 % contra un porcentaje de 20.32 % que no están de acuerdo y de indecisos de 21.66%.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis de investigación 01

La administración de recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

Hipótesis nula 01

La administración de recursos humanos no se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

Tabla 27

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	217,717 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	198,624	16	,000
Asociación lineal por lineal	79,304	1	,000
N de casos válidos	100		

a. 100 casillas (94,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Como la probabilidad de ocurrencia de 0.000 (estadísticamente 0.001) es menos que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula 01 y se acepta la hipótesis de investigación 01:” La administración de recursos humanos no se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019

Hipótesis de investigación 02

El proceso de selección se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

Hipótesis nula 02

El proceso de selección no se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

Tabla 29

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	255,181 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	111,184	16	,000
Asociación lineal por lineal	92,267	1	,000
N de casos válidos	100		

a. 100 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Como la probabilidad de ocurrencia de 0.000 (estadísticamente 0.001) es menos que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula 02 y se acepta la hipótesis de investigación 02.” El proceso de selección se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

Hipótesis de investigación 03

La capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

Hipótesis nula 03

La capacitación no se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

Tabla 30

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	294,763 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	135,126	16	,000
Asociación lineal por lineal	94,013	1	,000
N de casos válidos	100		

a. 100 casillas (91,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Como la probabilidad de ocurrencia de 0.000 (estadísticamente 0.001) es menos que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula 03 y se acepta la

hipótesis de investigación 03:” La capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

4.1 DISCUSIÓN

a. Administración de recursos humanos

Al hacer el análisis de la dimensión administración de recursos humanos se encuentra que un 37,00% de los encuestados está de acuerdo en que el planeamiento, organización y evaluación de la administración de recursos humanos son los más adecuados pero si se le adicionan los que están totalmente de acuerdo alcanzan un 58.33% contra porcentaje de 18,66 % que no están de acuerdo y de indecisos de 23%.

Esta comprobación se basa en que en el análisis conjunto de las variables e indicadores para este problema, una mayoría (58,33 %) está de acuerdo en que el planeamiento, organización y evaluación de la administración de recursos humanos son los más adecuados.

Los resultados estadísticos obtenidos para la dimensión administración de recursos humanos son ratificados y/o justificados por concepciones de la doctrina y manuales y libros en consulta.

De otro lado, los conceptos vertidos en las entrevistas no estructuradas a connotados autoridades conocedores de la situación, reafirma en un 95% la interpretación de los resultados estadísticos logrados, por lo que, de una manera general la hipótesis específica enmención es comprobada fehacientemente.

Sin embargo a pesar que se obtiene una gran aceptabilidad tanto en el planeamiento organización y evaluación se siente la percepción

que el mapeo de los puestos no es el idóneo por lo cual se debería profundizar en la elección del mejor individuo por cada puesto.

b. Proceso de selección

Al hacer el análisis de la dimensión proceso de selección se encuentra que un 41,33% de los encuestados está de acuerdo en que las entrevistas, las referencias personales y que el perfil en el puesto en el proceso de selección son los más adecuados, pero si se le adiciona los que están totalmente de acuerdo entonces se alcanza un 67,33 % contra porcentaje de 14 % que no están de acuerdo y de indecisos de 18,66%.

Esta comprobación se basa en que en el análisis conjunto de las variables e indicadores para este problema, una mayoría (67,33 %) está de acuerdo en que las entrevistas, las referencias personales y que el perfil en el puesto en el proceso de selección son los más adecuados.

Los resultados estadísticos obtenidos para la dimensión proceso de selección son ratificados y/o justificados por concepciones de la doctrina y manuales y libros.

De otro lado, los conceptos vertidos en las entrevistas no estructuradas a connotados autoridades conocedores de la situación, reafirma en un 95% la interpretación de los resultados estadísticos logrados, por lo que, de una manera general la hipótesis específica enmención es comprobada fehacientemente.

Sin embargo los procesos en algunas ocasiones son muy subjetivos por lo que muy pocas veces no se contrata al mejor prospecto y que calce a la perfección en el perfil adecuado.

c. Capacitación

Al hacer el análisis de la dimensión capacitación se encuentra que un 26,33% de los encuestados está de acuerdo en que los talleres, el presupuesto y que la medición de lo aprendido son los más adecuados, pero si se le adiciona los que están totalmente de acuerdo entonces se alcanza un 40,99 % contra porcentaje de 30,99 % que no están de acuerdo y de indecisos de 28%.

Esta comprobación se basa en que en el análisis conjunto de las variables e indicadores para este problema, una mayoría (40,99%) de los encuestados está de acuerdo en que los talleres, el presupuesto y que la medición de lo aprendido son los más adecuados.

Los resultados estadísticos obtenidos para la dimensión oferta laboral son ratificados y/o justificados por concepciones de la doctrina y manuales, libros en consulta.

De otro lado, los conceptos vertidos en las entrevistas no estructuradas a connotados autoridades conocedores de la situación, reafirma en un 95% la interpretación de los resultados estadísticos logrados, por lo que, de una manera general la hipótesis específica enmención es comprobada fehacientemente.

Sin embargo al no contar con los recursos suficientes para una adecuada capacitación no se pueden capacitar adecuadamente por lo cual sería necesario realizar un adecuado planeamiento en el presupuesto asignado para tal fin.

d. Variable Y

Al hacer el análisis de los indicadores de la variable Y se encuentra que un 38,00% opina que las condiciones laborales, el clima laboral, el salario, la experiencia en el puesto, las tareas asignadas el tiempo disponible, la motivación, el rendimiento y el trabajo en equipo son los

más adecuados pero si se le adiciona los que están totalmente de acuerdo entonces se alcanza un 58,00 % contra un porcentaje de 20.32 % que no están de acuerdo y de indecisos de 21.66%.

CONCLUSIONES

La realización de este estudio ha brindado datos empíricos acerca de la relación el talento humano con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

1. Teniendo en consideración la hipótesis específica que señala: La administración de recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019: Por tanto existe relación significativa entre ambas, contrastada con el rechazo de la hipótesis nula correspondiente se ha podido determinar el grado de relación entre administración de recursos humanos y el desempeño laboral observándose una incidencia de mayoría vinculadamente aceptable caracterizada especialmente porque los contenidos factuales que requieren comprender su significación.

Sin embargo a pesar que se obtiene una gran aceptabilidad tanto en el planeamiento organización y evaluación se siente la percepción que el mapeo de los puestos no es el idóneo por lo cual se debería profundizar en la elección del mejor individuo por cada puesto.

Al hacer el análisis de la dimensión administración de recursos humanos se encuentra que un 37,00% de los encuestados está de acuerdo en que el planeamiento, organización y evaluación de la administración de recursos humanos son los más adecuados pero si se le adicionan los que están totalmente de acuerdo alcanzan un 58.33% contra porcentaje de 18,66 % que no están de acuerdo y de indecisos de 23%.

Al realizar el cruce de variables y contrastación de hipótesis se ha podido cumplir con identificar que ambas: dimensión y variable se encuentran

directamente relacionadas, lo que se constata por la observación natural de los hechos. De esta manera se comprueba fehacientemente las hipótesis específicas 1, antes mencionada.

2. Teniendo en consideración la hipótesis específica que señala: El proceso de selección se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019: Por tanto existe relación significativa entre ambas, contrastada con el rechazo de la hipótesis nula correspondiente se ha podido determinar el grado de relación entre el proceso de selección y el desempeño laboral observándose una incidencia de mayoría vinculadamente aceptable caracterizada especialmente porque los contenidos factuales que requieren comprender su significación.

Sin embargo los procesos en algunas ocasiones son muy subjetivos por lo que muy pocas veces no se contrata al mejor prospecto y que calce a la perfección en el perfil adecuado.

Al hacer el análisis de la dimensión proceso de selección se encuentra que un 41,33% de los encuestados está de acuerdo en que las entrevistas, las referencias personales y que el perfil en el puesto en el proceso de selección son los más adecuados, pero si se le adiciona los que están totalmente de acuerdo entonces se alcanza un 67,33 % contra porcentaje de 14 % que no están de acuerdo y de indecisos de 18,66%.

Al realizar el cruce de variables y contrastación de hipótesis se ha podido cumplir con identificar que ambas: dimensión y variable se encuentran directamente relacionadas, lo que se constata por la observación natural de los hechos. De esta manera se comprueba fehacientemente las hipótesis específicas 2, antes mencionada.

3. Teniendo en consideración la hipótesis específica que señala: La capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral en la

dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019: Por tanto existe relación significativa entre ambas, contrastada con el rechazo de la hipótesis nula correspondiente se ha podido determinar el grado de relación entre la capacitación y el desempeño laboral observándose una incidencia de mayoría vinculantemente aceptable caracterizada especialmente porque los contenidos factuales que requieren comprender su significación.

Sin embargo al no contar con los recursos suficientes para una adecuada capacitación no se pueden capacitar adecuadamente por lo cual sería necesario realizar un adecuado planeamiento en el presupuesto asignado para tal fin.

Al hacer el análisis de la dimensión capacitación se encuentra que un 26,33% de los encuestados está de acuerdo en que los talleres, el presupuesto y que la medición de lo aprendido son los más adecuados, pero si se le adiciona los que están totalmente de acuerdo entonces se alcanza un 40,99 % contra porcentaje de 30,99 % que no están de acuerdo y de indecisos de 28%.

Al realizar el cruce de variables y contrastación de hipótesis se ha podido cumplir con identificar que ambas: dimensión y variable se encuentran directamente relacionadas, lo que se constata por la observación natural de los hechos. De esta manera se comprueba fehacientemente las hipótesis específicas 3, antes mencionada.

Recomendaciones

Con el fin de complementar el trabajo me permito recomendar lo siguiente:

1. Organizar adecuadamente al personal de acuerdo a sus capacidades y al perfil requerido por cada departamento.
2. Implementar protocolos y procedimientos para mejorar la selección del personal.
3. Realizar un estudio económico presupuestal para mejorar la capacitación del personal con seminarios y talleres acorde al puesto que desempeñan.

Referencias

- Armas J y Ascencio V (2016), "***Gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. Provincia de Ascope 2015.***", tesis para obtener el grado de maestría, Universidad Privada Antenor Orrego.
- Arrobo W (2013), "***Modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa CIMPEXA S.A***", tesis para obtener el grado de maestría, en la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador
- Chiavenato I. ***Gestión de talento humano. 3a ed. México: McGraw-Hill; 2009.***
- Coronel T. (2010), "***Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu***", tesis para obtener el grado de maestría, en la Universidad de Cuenca Ecuador.
- Cruz, F. ***Reclutamiento y selección de personal en las organizaciones. Gestipolis. [Internet] 2013 jul; [citado el 27 de oct 2017].***
- De León E. (2013), "***Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu***", tesis para obtener el grado de maestría, en Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). ***Metodología de la investigación***, 4 Ed. Bogotá. Mc Graw Hill.
- Mora, C. ***Gestión de talento humano. Revista Capital Humano. [Internet] 2012 dic; [citado el 20 de oct 2017].***

Osorio Y y Sarabia F G. (2015) este trabajo de investigación, “**Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica - 2016**”, para optar el grado de Magister en la Universidad Peruana Los Andes.

Obregón, M. Alonso, B. Díaz, V. *et al.* **Capacitación y desarrollo de los recursos humanos Tomo I.**

Rodríguez V (2017) este trabajo de investigación, “**Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016**”, para optar el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Vásquez, A. Lara, J. **Gestión de Talento Humano. [Internet] 2009 Lima, Venezuela; [citado el 20 de oct 2017.**

ANEXO 1



MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Talento humano y desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>Problema principal</p> <p>¿En qué medida el talento humano se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar como el talento humano se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p>	<p>General</p> <p>El talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p>	<p>V1 X</p> <p>X: Talento Humano.</p>	<p>X1: La administración de recursos humanos</p> <p>X2: El proceso de selección.</p> <p>X3: La capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento. - Organización. - Evaluación del desempeño. - Entrevistas. - Referencias personales. - Perfil del puesto. - Talleres. - Presupuesto asignado. - Medición de lo aprendido. - Condiciones laborales - Clima laboral. - Salario. - Experiencia puesto - Tareas asignadas. - Tiempo en realizar actividades. - Carga laboral - Rendimiento. - Trabajo equipo 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativa</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Población: Personal de la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p> <p>Muestra: Muestra probabilística de 100 entre personal de la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019. Servicios</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿En qué medida la administración de recursos humanos se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019?</p> <p>b. ¿En qué medida el proceso de selección se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019?</p> <p>c. ¿En qué medida la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar cómo la administración de recursos humanos se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p> <p>b. Determinar cómo el proceso de selección se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p> <p>c. Determinar cómo la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>a. La administración de recursos humanos se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p> <p>b. El proceso de selección se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p> <p>c. La capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019.</p>	<p>V2 Y</p> <p>Y: El desempeño laboral</p>	<p>Y1: Satisfacción laboral.</p> <p>Y2: Habilidades técnicas</p> <p>Y3: Productividad</p>		

ANEXO 2



**TRABAJO DE CAMPO PROFESIONAL SOBRE
TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE
ESTRATEGIA TURÍSTICA, MINISTERIO DE
COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO LIMA,
2019**

INTRODUCCIÓN

Buenos días (tardes):

Estamos trabajando en el estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de la “Talento humano y desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019”

Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes algunas preguntas que no llevarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas, las conclusiones que se obtengan permitirán planificar las mejoras de la “Talento humano y desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019”.

El personal que serán seleccionados para el estudio no se eligió por su nombre sino de modo aleatorio.

Las opiniones de todos los encuestados serán sumados e incluidas en la tesis profesional, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea las instrucciones cuidadosamente solo hay una sola opción de marcar cada pregunta.

Muchas gracias por tu colaboración.

INSTRUCCIONES

Emplee un bolígrafo de tinta negra para rellenar el cuestionario.

Al hacerlo piense en lo que sucede la mayoría de las veces de la “Talento humano y desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019”.

No hay respuestas buenas o malas. Estas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco (05) opciones de respuesta, elija lo que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una alternativa.

Marque con claridad la opción elegida con un aspa (x), o bien, una “paloma” (símbolo de verificación).

Recuerde: no se deben marcar dos (02) opciones o más.

Marque así:



Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicará la importancia de su participación.

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales.

Los cuestionarios serán procesados por personas externas (estadísticos), además, como usted puede ver, en ningún momento se le pide su nombre.

De antemano, ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objeto conocer su pensamiento sobre la “Talento humano y desempeño laboral en la dirección general de estrategia turística, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, 2019”. Desde ya muy agradecido por su colaboración.

Marque solo una de las cinco alternativas por fila de acuerdo al siguiente detalle:

Total desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indeciso 3	De acuerdo 4	Total acuerdo 5
---------------------------------	---------------------------	----------------------	------------------------	------------------------------

#	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
X1	La administración de recursos humanos					
1	Considera Ud. que el planeamiento en la administración de recursos humanos es el más adecuado para la gestión del talento humano?	1	2	3	4	5
2	Considera Ud. que la organización en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano?	1	2	3	4	5
3	Considera Ud. que la evaluación del desempeño en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano?	1	2	3	4	5
X2	El proceso de selección					
4	Considera Ud. que las entrevistas en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano?	1	2	3	4	5
5	Considera Ud. que las referencias personales en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano?	1	2	3	4	5
6	Considera Ud. que el perfil en el puesto en el proceso de selección es el más adecuado para la gestión del talento humano?	1	2	3	4	5
X3	La capacitación					
7	Considera Ud. que los talleres dentro de la capacitación son los más adecuados para la gestión del talento	1	2	3	4	5

	humano?					
8	Considera Ud. que el presupuesto asignado dentro de la capacitación es el más adecuado para la gestión del talento humano?	1	2	3	4	5
9	Considera Ud. que la medición de lo aprendido dentro de la capacitación es la más adecuada para la gestión del talento humano?	1	2	3	4	5

#	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Y1	Satisfacción laboral					
10	Considera Ud. que las condiciones laborales son la más adecuadas para el desempeño laboral?	1	2	3	4	5
11	Considera Ud. que el clima laboral es el más adecuado para el desempeño laboral?	1	2	3	4	5
12	Considera Ud. que el salario es el más adecuado para el desempeño laboral?	1	2	3	4	5
Y2	Habilidades técnicas					
13	Considera Ud. que la experiencia en el puesto dentro de las habilidades técnicas es la más adecuada en el desempeño laboral?	1	2	3	4	5
14	Considera Ud. que las tareas asignadas dentro de las habilidades técnicas son la más adecuadas en el desempeño laboral?	1	2	3	4	5
15	Considera Ud. que el tiempo en realizar las actividades dentro de las habilidades técnicas es el más adecuado en el desempeño laboral?	1	2	3	4	5
Y3	Productividad					
16	Considera Ud. que la motivación dentro de la productividad es la más adecuada para el desempeño laboral?	1	2	3	4	5
17	Considera Ud. que el rendimiento dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño	1	2	3	4	5

	laboral?					
18	Considera Ud. que el trabajo en equipo dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral?	1	2	3	4	5

ANEXO 3



VALIDACIÓN PRUEBA “V” DE AIKEN

ANEXO N° 03:

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO PRUEBA“V” DE AIKEN

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Promedio	Validez
X1	La administración de recursos humanos									
1	Considera Ud. que el planeamiento en la administración de recursos humanos es el más adecuado para la gestión del talento humano?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
2	Considera Ud. que la organización en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano?	1	1	1	1	0	1	1	0.86	Válido
3	Considera Ud. que la evaluación del desempeño en la administración de recursos humanos es la más adecuada para la gestión del talento humano?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
X2	El proceso de selección									
4	Considera Ud. que las entrevistas en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
5	Considera Ud. que las referencias personales en el proceso de selección son las más adecuadas para la gestión del talento humano?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
6	Considera Ud. que el perfil en el puesto en el proceso de	1	1	1	0	1	1	1	0.86	Válido

	selección es el más adecuado para la gestión del talento humano?									
X3	La capacitación									
7	Considera Ud. que los talleres dentro de la capacitación son los más adecuados para la gestión del talento humano?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
8	Considera Ud. que el presupuesto asignado dentro de la capacitación es el más adecuado para la gestión del talento humano?	1	0	1	1	1	1	1	0.86	Válido
9	Considera Ud. que la medición de lo aprendido dentro de la capacitación es la más adecuada para la gestión del talento humano?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
Y1	Satisfacción laboral									
10	Considera Ud. que las condiciones laborales son las más adecuadas para el desempeño laboral?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
11	Considera Ud. que el clima laboral es el más adecuado para el desempeño laboral?	1	1	1	1	0	1	1	0.86	Válido
12	Considera Ud. que el salario es el más adecuado para el desempeño laboral?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
Y2	Habilidades técnicas									
13	Considera Ud. que la experiencia en el puesto dentro de las habilidades técnicas es la más adecuada en el desempeño laboral?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
14	Considera Ud. que las tareas asignadas dentro de las habilidades técnicas son las más adecuadas en el desempeño	1	1	1	1	1	0	1	0.86	Válido

	laboral?									
15	Considera Ud. que el tiempo en realizar las actividades dentro de las habilidades técnicas es el más adecuado en el desempeño laboral?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
Y3	Productividad									
16	Considera Ud. que la motivación dentro de la productividad es la más adecuada para el desempeño laboral?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
17	Considera Ud. que el rendimiento dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido
18	Considera Ud. que el trabajo en equipo dentro de la productividad es el más adecuado para el desempeño laboral?	1	1	1	1	1	1	1	1	Válido

Resultados:

“El cuestionario es válido para lo que se quiere medir”