

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL
PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES
DE SEGUROS LA POSITIVA EN LA CIUDAD DE
CHIMBOTE-2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR
ANTINORI SALDAÑA FABIOLA**

**ASESOR
MG .OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ**

**LINEA DE INVESTIGACION
RECURSOS HUMANOS Y MEDIO AMBIENTE**

**CHIMBOTE - PERÚ
2012**

DEDICATORIA

Este informe está dedicado a Dios y a mi familia, quienes en todo momento estuvieron dándome palabras de aliento y mucho apoyo para seguir adelante, gracias a ellos estoy culminando una etapa muy importante de mi vida, en la ardua tarea de mi formación, tanto como profesional como humanística, además agradezco a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron constantemente para llevar a cabo esta investigación.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación está dedicado a todos aquellos docentes que, mediante su dedicación y apoyo incondicional, han impartido e interiorizado en nosotros, los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para formarnos como excelentes profesionales capaces de afrontar con éxito los retos actuales de una economía y sociedad dinámica y globalizada”

A mi profesora Mg .Olenka Espinoza Rodríguez
Quien desde el principio me apoyo de manera
Incondicional, académicamente y moralmente
Para la realización y Culminación de esta investigación.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su elevado y sensato juicio la tesis titulada: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE SEGUROS LA POSITIVA EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE-2012”**, con el objeto de optar el Título de: Licenciado en administración

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar la capacidad de ventas de los trabajadores de la Positiva Vida Chimbote en torno al desempeño en su trabajo.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros docentes que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la carrera de Administración, en especial a mis asesores por brindarme su incondicional apoyo.

Fabiola Antinori Saldaña.
Autor.

INDICE

Presentación.....	IV
Resumen.....	IX
Abstract	XI

PARTE I

INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación.....	12
1.1.1. Realidad Problemática.....	12
1.1.2. Formulación de Problema.....	16
1.1.3. Justificación.....	16
1.1.4. Antecedentes.....	18
1.1.5. Objetivos.....	23
1.2.1. Marco Teórico.....	24
1.2.2. Marco Conceptual.....	51

PARTE II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Hipótesis.....	53
2.2. Variables.....	53
2.3. Metodología.....	54
2.3.1. Tipo de Estudio.....	54
2.3.2. Diseño de la Investigación.....	54
2.4. Población y Muestra Muestra.....	56
2.5. Método de Investigación.....	56
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	57

2.7. Métodos de Análisis de Datos.....	57
--	----

PARTE III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Descripción de Resultados.....	58
-------------------------------------	----

PARTE IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Discusión de Resultados.....	78
-----------------------------------	----

PARTE V

CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones.....	82
------------------------	----

PARTE VI

SUGERENCIAS

6.1. Sugerencias.....	84
-----------------------	----

PARTE VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1. Referencias Bibliográficas.....	86
--------------------------------------	----

PARTE VIII

ANEXOS

8.1. Anexos.....	88
------------------	----

RESUMEN

La investigación titulada "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE SEGUROS LA POSITIVA EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE-2012", está orientada para establecer que tan importante es la capacitación en el desempeño de los trabajadores, toda vez que el problema que se ha investigado es ¿Cuál es relación entre la gestión del talento humano en el proceso de capacitación y el desempeño de los trabajadores de seguros la Positiva, en la ciudad de Chimbote - 2012?

Para tal efecto se ha determinado describir el proceso de capacitación que desarrolla la gestión del talento humano, se ira evaluar el aprovechamiento de los temas y el nivel de capacitación por parte del recurso humano, también se va a establecer el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa. De la recolección de datos, se ha optado por medir la relación que existe entre la capacitación y el desempeño de los trabajadores de la Positiva Vida ,valga decir, que el instrumento se aplicó a los trabajadores, con el fin de reducir las posibilidad de sesgo sobre su percepción.

La población estuvo constituida por el número actual de trabajadores de Seguros la Positiva Chimbote al 2012, un total de 25 trabajadores.

Como se puede apreciar, en la presente investigación se ha dado énfasis a la capacitación que brindan en seguros Positiva, lo que significa que no ha sido necesario que los trabajadores tengan un buen nivel de desempeño o experiencias directas con el servicio que se le brinda al público al momento de informales sobre los diferentes seguros.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, dentro de las cuales se ha considerado que los trabajadores de Seguros Positiva Vida Chimbote necesitan un curso de capacitación para

que puedan desempeñar un mejor rol en su empleo. *En la investigación se ha llegado a describir que se puede observar que las diversas razones que influyen en el desempeño de los trabajadores, se ha logrado determinar que la mayoría respondió que los trabajadores de la Positiva Vida perciben una capacitación de nivel medio, esto estaría provocando que no se desempeñen de manera tan eficiente como podrían hacerlo si estuvieran muy bien capacitados, finalmente se puede decir que existe relación entre ambas variables, la Hipótesis General y se rechaza la Hipótesis Nula.*

ABSTRACT

The study, "Human Resource Management ELPROCESO IN TRAINING AND ITS RELATIONSHIP WITH THE PERFORMANCE OF INSURANCE WORKERS IN THE POSITIVE Chimbote-2012", aims to establish how important is training in the performance of workers, since the problem has been investigated is: What is the perception of the quality of service provided by the Buenos Aires police station in the town of Nuevo Chimbote district during the year 2012. "

For purposes of data collection, it was decided to measure the relationship between training and performance of workers Positive Life, suffice it to say, that the instrument was applied to workers in order to reduce the possibility their perception of bias.

The population consisted of the actual number of workers in the Positive Seguros Chimbote to 2012, a total of 25, which was extracted a representative sample of 25, applying a confidence level of 95% and estimation error of 5%.

Also, the dimensions considered for the variable perception were: Skills Development, Disposition and motivating people, Early Learning, Performance Evaluation Methods, Performance Management, and Performance Evaluation.

As can be seen, in this research has emphasized that provide training in safe positive, which means that it was not necessary that workers have a good level of performance or direct experiences with the service that is offered to when informal public about different insurance.

After conducting the research process has been made conclusions, within which it has been considered that workers Positive Life Insurance Chimbote need a training course to enable them to play a greater role in their jobs.

In this perspective has made recommendations to the supervisor of Positive Life Chimbote to achieve gradually improve the performance of employees in their daily work.