



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión del talento humano y competitividad en una empresa de
servicios de capacitación, Lima 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Campoo Zapata, Daisy Jenny (orcid.org/0009-0001-5502-5884)

ASESORES:

Mg. Walter Sechuran, Fernando Arturo (orcid.org/0000-0002-7233-4689)

Dr. Merino Nuñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

A mis padres por su amor, su apoyo, su constante motivación, por creer siempre en mí y enseñarme que se pueden superar todas las dificultades con mucho esfuerzo.

A mi esposo y a mis bellas hijas, que son mi razón de vivir, que con su amor y confianza me hacen sentir que puedo con todo.

Agradecimiento

En primer lugar, mi agradecimiento a Dios, por sus constantes bendiciones.

A mis profesores de la UCV por sus valiosas enseñanzas y motivación.

A mi asesor, que me acompañó en este proceso de crecimiento profesional con su paciencia y exigencia académica.

A todas las personas que me apoyaron para culminar esta investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023

", cuyo autor es CAMPOO ZAPATA DAISY JENNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO DNI: 10003475 ORCID: 0000-0002-7233-4689	Firmado electrónicamente por: FWALTERS el 11-01- 2024 09:33:22

Código documento Trilce: TRI - 0716558





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CAMPOO ZAPATA DAISY JENNY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DAISY JENNY CAMPOO ZAPATA DNI: 42117613 ORCID: 0009-0001-5502-5884	Firmado electrónicamente por: DCAMPOOCA21 el 03- 01-2024 13:08:53

Código documento Trilce: TRI - 0716560

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor_	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Análisis descriptivo	25
4.2. Análisis inferencial	33
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles porcentuales de la gestión de recursos humanos y la competitividad	25
Tabla 2. Niveles porcentuales de la incorporación a las personas y la competitividad	26
Tabla 3. Niveles porcentuales de la colocación de las personas y la competitividad	27
Tabla 4. Niveles porcentuales de la recompensa a las personas y la competitividad	28
Tabla 5. Niveles porcentuales del desarrollo de las personas y la competitividad	29
Tabla 6. Niveles porcentuales de la retención a las personas y la competitividad	30
Tabla 7. Niveles porcentuales de la supervisión a las personas y la competitividad	31
Tabla 8. Niveles porcentuales de las dimensiones de la Gestión del Talento Humano	32
Tabla 9. Niveles porcentuales de las dimensiones de la Competitividad	33
Tabla 10. Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Gestión del Talento Humano y Competitividad	34
Tabla 11. Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Incorporación a las Personas y Competitividad	35
Tabla 12. Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Colocación de las Personas y Competitividad	36
Tabla 13. Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Recompensa a las personas y Competitividad	37
Tabla 14. Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Desarrollo de las personas y Competitividad	38
Tabla 15. Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Retención a las Personas y Competitividad	39
Tabla 16. Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Supervisión a las Personas y Competitividad	40

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación

18

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación de Lima. En el cual se ha utilizado una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental con variante transeccional – correlacional. Con una población de 65 trabajadores, de donde se extrajo una muestra no probabilística de 60 unidades de análisis. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta con dos cuestionarios con escala Likert validados por expertos y con fuerte nivel de confiabilidad, cuyos datos recolectados se procesaron estadísticamente a través del software SPSS 26v.

Al interpretar los resultados se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicio de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente Rho= ,837 es de nivel muy alto según el baremo utilizado. Es una relación directa y altamente significativa ($p=,000$), en la cual, cuanto mejor se gestione el talento humano; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Palabras clave: Gestión, talento humano, competitividad, empresa, servicios, capacitación.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between Human Talent Management and Competitiveness in a Training Service Company in Lima. In which a applied type methodology has been used, with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental design with a transectional – correlational variant. With a population of 65 workers, from which a non-probabilistic sample of 60 analysis units was extracted. Data collection was carried out through a survey with two questionnaires with a Likert scale validated by experts and with a strong level of reliability, whose collected data were statistically processed through SPSS 26v software.

When interpreting the results, it was concluded that there is a significant relationship between Human Talent Management and Competitiveness in a Training Service Company, Lima 2023. This relationship according to the Rho coefficient = .837 is of a very high level according to the scale used. It is a direct and highly significant relationship ($p=.000$), in which, the better human talent is managed; The higher the level of competitiveness that the company achieves will be.

Keywords: Management, human talent, competitiveness, company, services, training.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión del talento humano, es una pieza muy relevante y fundamental para conseguir mayor competitividad a nivel empresarial. Sin embargo, no toda empresa, ni todo gerente, logra gestionar eficientemente las habilidades personales y profesionales de su personal. La eficiencia de esta gestión requiere líderes con capacidad de maximizar esfuerzos, que tengan amplio dominio de conocimientos y recursos para aprovechar las habilidades y capacidades del personal (Jara et al., 2018). De manera general el problema de las empresas es la carencia de liderazgo, falta de políticas y prácticas estratégicas de competitividad. La economía globalizada ha obligado a las empresas colombianas a diseñar un diagnóstico real de sus procesos administrativos, de eficiencia, eficacia y elementos esenciales de la productividad, buscando el logro de la competitividad. La gestión de la innovación de los colaboradores es deficiente, sin tomar en cuenta los resultados del diagnóstico situacional, exigencias y desafíos del mercado (Ramírez, 2023).

La situación laboral en nuestra nación revela una posición preocupante, ya que se encuentra ubicada en la posición tres entre los países latinoamericanos que proyectan un elevado nivel de insatisfacción laboral. Este fenómeno se ve agravado por la escasa inversión en programas de formación para el personal, lo que contribuye a un ambiente laboral desmotivador y a la falta de desarrollo profesional. La insatisfacción laboral, que afecta a una proporción significativa de la fuerza laboral, ha generado consecuencias palpables en la retención de talento en las empresas. De manera alarmante, uno de cada tres empleados decide abandonar su posición actual, lo que resulta en una tasa de rotación considerable. Este fenómeno no solo impacta la estabilidad y la continuidad en la operación de las empresas, sino que también genera costos significativos, como un incremento de un 43% asociados al proceso de contratación de personal de reemplazo (Morales, 2016).

Según Checa et al. (2020) el fracaso de una empresa, se debe a la deficiente comunicación entre el gerente y los trabajadores, escasa visión conjunta de los propósitos. Problemática que originó el desafío de desarrollar acciones que conlleven a un incremento del rango de competitividad de las empresas, dentro del

mercado. Para lograrlo se debe fortalecer las capacidades específicas del personal, a través de programas de capacitación permanente, especializada y según la necesidad del cliente externo e interno.

Según Izquierdo et al. (2023) la competitividad es dinámica, y promueve el crecimiento económico y desarrollo de la empresa, engloba factores importantes de integración como la tecnología organizacional, desarrollo de competencias y capacidades humanas. Exige que toda empresa disponga de tecnología de punta y presupuesto para la capacitación de uno de sus núcleos claves, como son sus colaboradores. El problema de la gestión vinculada al talento del personal y a la baja competitividad se debe principalmente a la falta de capacitación de los colaboradores, escaso uso de recursos tecnológicos para producir más y mejor, falta de misión y visión empresarial compartida, escasos recursos económicos destinados a los programas de capacitación del personal y el poco interés de los gerentes por conocer que habilidades y potencial que poseen sus colaboradores. Este conocimiento es muy valioso, porque el desarrollo de habilidades y destrezas, sumado a las capacidades humanas sigue siendo un componente crucial para la competitividad sostenible. La inversión en programas de formación no solo mejora las competencias técnicas y profesionales de los empleados, sino que también fomenta un ambiente de aprendizaje continuo y una cultura organizacional orientada al crecimiento.

En el ámbito institucional, la gestión que se realiza con respecto al personal de la empresa de servicios de capacitación del distrito de Jesús María – Lima, encontramos que los procesos son tradicionales, burocráticos y mecanizados en la selección del personal, sin evaluación de desempeño, bajas remuneraciones e incentivos, escasos programas de capacitación a los colaboradores, malas relaciones interpersonales e intermitente monitoreo a los equipos, que se convierten en los factores que limitan una gestión eficiente y eficaz en la empresa así como la baja satisfacción del cliente. Todos estos factores que también afectan al mundo globalizado.

Para la investigación se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023? Los problemas de carácter específico de la investigación son: ¿Cuál es la relación entre la incorporación de las personas y la

competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?, ¿Cuál es la relación entre la colocación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?, ¿Cuál es la relación entre la recompensa a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?, ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?, ¿Cuál es la relación entre la retención de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023? y ¿Cuál es la relación entre la supervisión de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?

Para Hernández et al. (2016) la justificación de la investigación son los motivos que conllevan a la realización del estudio, teniendo como finalidad responder a las interrogantes ¿Para qué? y ¿Por qué? En el aspecto práctico, esta investigación tiene como justificación que las empresas de servicios de capacitación y otras afines, podrán contar con información precisa y fidedigna sobre las dificultades asociadas a la gestión deficiente sobre el talento humano y el bajo nivel en la competitividad, los resultados obtenidos se reflejan en las recomendaciones para mejorar algunas directivas para mejorar ciertos aspectos vinculados a la gestión que se realiza con el talento humano que repercuten positivamente y eleva la competitividad empresarial.

También se formuló un objetivo general que es: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Los objetivos específicos: Determinar la relación entre la incorporación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Determinar la relación entre la colocación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Determinar la relación entre la recompensa a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Determinar la relación entre el desarrollo de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Determinar la relación entre la retención de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Determinar la relación entre la supervisión de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

La hipótesis general afirmó que: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Las hipótesis específicas afirmaron que, a) Existe relación significativa entre la incorporación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. b) Existe relación significativa entre la colocación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. c) Existe relación significativa entre la recompensa a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. d) Existe relación significativa entre el desarrollo de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. e) Existe relación significativa entre la retención de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. f) Existe relación significativa entre la supervisión de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con la intención de complementar el conocimiento y dominio conceptual de las variables de investigación, se ha revisado diversas fuentes de publicación virtual y física, logrando de este modo identificar algunas publicaciones del ámbito nacional donde se logró identificar estudios publicados por Castro y Delgado (2020) donde se prioriza definir una ruta bajo un modelo de gestión sobre el talento humano lo cual conduce a un incremento del buen desempeño laboral, adoptando una investigación básica no experimental, descriptiva y transversal, utilizando como técnica una encuesta y un cuestionario para medir cada variable. Se llegó a la conclusión de que la adecuada gestión de las habilidades humanas conduce a una mejora en los resultados laborales de los empleados, y son capaces de reconocer que el conjunto les brinda las oportunidades y condiciones para obtener una visión institucional.

Izquierdo et al. (2023) en una indagación donde se perseguía como objetivo la identificación de factores los cuales configuran la competitividad en empresas peruanas en el período 2020 - 2022, generando un estudio de revisión sistemática y metaanálisis. Los resultados demostraron que la teoría de Porter, la misma que es conocida como la teoría de la ventaja competitiva sigue siendo una fuente para las organizaciones en las economías emergentes. También se reconoció que la competitividad es considerada como un aspecto significativamente estudiado a nivel macro, que permite controlar el desarrollo de los países posibilitando que se consiga mejores condiciones en el nivel y tipo de vida de los ciudadanos, y nos muestra desde un análisis micro que limita las diferencias de una organización a otra. La competitividad resulta ser tan importante que incluso puede definir el desarrollo de una región o un país.

Rojas et al. (2020) hicieron una publicación de un estudio que tuvo intención el conocer la gestión del talento humano y como tiene influjo en la productividad y sobre el personal operativo. El estudio fue descriptivo, no experimental y correlacional, en el que se aplicó la encuesta a 78 empleados de la empresa. Los resultados arrojaron que el 87,5% de los empleados siente que se deben considerar sus habilidades, conocimientos y capacidades a la hora de contratar personal para aumentar la productividad. La conclusión final es que el potencial de una empresa

reincide en el área que dirige al personal, y el diseño que se establece sobre los sistemas de gestión de estos recursos, los cuales deben basarse en la competencia para contribuir a través de los mecanismos, herramientas, técnicas y medios para crear eficiencia en la empresa, como parte de la productividad laboral. Gestionar el talento tiene incidencias positivas en los niveles de producción de una empresa.

Vásquez (2017) realizó una indagación para demostrar el nexo entre los fenómenos denominados gestión del talento y formación de competitividad en las alianzas universitarias, mediante el empleo de un enfoque cuantitativo, un diseño con carácter no experimental y correlaciones transversales. Tuvo como muestra a 22 directivos académicos, a los cuales se les administró un cuestionario sobre y se concluyó que existía una fuerte correlación positiva, mostrando que, según el índice de Pearson, $r = 0,795$ para la gestión de recursos humanos y $r = 0,800$ para el desarrollo de la competitividad. Existe una correlación entre las variables, de lo que se deduce que cuanto mejor se formule la estrategia de talento, más efectiva será para lograr la competitividad de la organización.

Rojas (2022) realizó un estudio que consistió en identificar si la gestión del talento por competencias tiene incidencia sobre la competitividad en las microempresas. La mencionada investigación fue aplicada, correlacional, en la que utilizó métodos cuantitativos, niveles de interpretación y diseños no experimentales transversales. Se utilizó una encuesta y un cuestionario con preguntas con escala Likert adaptado a una muestra de representantes legales y empleados de microempresas. Tuvo como conclusión que, hay existencia importante que relaciona la gestión del talento medida por competencias como integridad, compromiso, orientación al cliente y orientación a resultados; y competitividad, los representantes de las microempresas reconocieron que, según chi-cuadrado, la relación entre estas dos variables es regular. Esta relación se demuestra con un valor p de 0,000.

En el ámbito internacional, destacan diversos estudios, entre los cuales se encuentra Gaspar (2021), quien analizó las mismas variables que son el propósito de esta investigación. Fue una investigación cuantitativa, no experimental, que analizó un grupo de microempresas ecuatorianas utilizando como herramienta un formulario de registro. Los resultados les permitieron tener como conclusión que la gestión sobre el talento humano juega un muy importante papel para lograr los

objetivos, porque cada uno tiene sus propias características y potencial, que deben ser desarrollados y aprovechados al máximo para beneficiar y promover la actividad económica de la empresa y contribuir positivamente. Por otro lado, la competitividad es un aspecto primordial a la hora de buscar el posicionamiento en el mercado empresarial.

También, se identificó la publicación de Díaz et al. (2021) los cuales hicieron una indagación con el fin de analizar la importancia de la competitividad como factor del desarrollo organizacional utilizando métodos descriptivos, correlacionales y cualitativos; llegando a concluir que la competitividad resulta ser un aspecto primordial para alcanzar el éxito o fracasar dirigiendo cualquier empresa existente y tiene la capacidad de sacar ventajas a los competidores del mercado. Será una ventaja en la medida que se logre determinar un valor agregado de los productos ofertados y una desventaja en el caso que no se pueda establecer dicho valor en los productos.

De igual forma, Ramírez et al. (2019) que entre sus trabajos de investigación publicó el artículo que tuvo como objetivo analizar la gestión de recursos humanos desde un enfoque estratégico utilizando métodos cuantitativos, descriptivos y diseños transversales no experimentales. Se utilizó un cuestionario de nueve ítems para encuestar a 55 gerentes y los resultados mostraron diferencias muy significativas, dominando las estrategias organizacionales, seguidas de las particularidades y preferencias actuales, y las brechas que pueden estar presentes en el modelo funcional. Se concluyó que en el sector empresarial se prefieren las estrategias organizativas que están determinadas por indicadores de socialización de las actividades laborales.

También, Chávez y Vizcaino (2017) tuvieron como objetivo descubrir la conexión existente del talento humano con la competitividad a nivel organizacional. Fue un estudio cuantitativo que analizó datos estadísticos documentales a través de datos de la empresa. Con este análisis se concluyó que los colaboradores resultan ser un recurso altamente valioso para la organización y el fortalecimiento del talento humano, por lo que se presenta como determinante para alcanzar la competitividad que buscan las empresas, por lo que el resultado fue que ambas variables mencionadas tienen una relación de carácter significativo entre sí ($p = ,001$). Este nivel de significancia permitió establecer que la relación era directa y

con un margen de error por debajo del 5%.

También, Jara et al. (2018) quienes diseñaron un estudio donde se buscó indagar sobre el desempeño a nivel laboral y se enfocó también en la gestión que se desarrolla sobre el talento humano mediante el método conocido como hipotético deductivo, diseño transversal no experimental, el muestreo aplicado fue el no probabilístico, se empleó el cuestionario de preguntas como instrumento. Los hallazgos resultantes confirman que la gestión estudiada es adecuada con coeficientes Nagelkerke R^2 de 44,4% y 28,4%, lo que produce un efecto y una gran mejora en la calidad de la gestión de carácter público y el buen desempeño presente en los colaboradores del grupo de estudio. Esta relación de causalidad demuestra que los recursos humanos bien administrados también inciden en otras variables como son la gestión de organizaciones públicas.

Se suman a los estudios previos, Ibarra et al. (2017) con su investigación, cuyo objetivo fue determinar los niveles de competitividad de las empresas. Se aplicó una metodología descriptiva, correlacional y transversal, desarrollando un modelo de sistema a microescala con una herramienta de medición de 64 preguntas en 195 empresas cotizadas, concluyendo que en los estudios se consideran los aspectos de competitividad del sistema, porque permiten identificar qué factores exógenos y endógenos de cualquier organización influyen en su desarrollo.

Analizar la gestión del talento humano permitió identificar diversos modelos bajo los cuales se desarrollan las actividades orientadas a gestionar los recursos humanos en una organización. Según Poveda (2018) La gestión del talento surgió del modelo burocrático, y los avances en el sector público surgieron del análisis de cuatro modelos básicos: el modelo burocrático, el modelo vinculado directamente a la gestión, la estrategia y la gestión orientada a resultados y los servicios públicos. Estos modelos configuran las características de la gestión destinado al talento que se enfoca sobre el personal en las instituciones públicas de diferentes países.

El modelo que fundamenta a la primera variable gestión del talento humano se conoce como Modelo de los cuatro roles, establecido por Ulrich (2006) que propone que, para lograr resultados, contribuir a la estrategia empresarial y construir una empresa competitiva, el área de recursos humanos debe cumplir cuatro funciones: gestión estratégica de personas para consolidar su compromiso,

tener experiencia en gestión y administración de personal vinculado a los procesos, gestión efectiva del liderazgo del personal y gestión de la transformación y el cambio. Estas cuatro funciones constituyen el pilar del éxito en la gestión de recursos humanos que cada empresa debe tener.

La implementación exitosa de estos cuatro roles dependerá de la comprensión que tengan los administradores organizacionales de las contribuciones, metáforas y actividades específicas de cada rol. Para quienes gestionan el talento en una empresa, el desempeño en un rol u otro dependerá de si están orientados al día a día o al futuro, y si se inclinan por los procesos o las personas. Este profesional debe comprender las operaciones y las estrategias comerciales, así como comprender los procesos y comprender a los empleados (Ulrich, 2006).

Otra de las teorías que consolidan científicamente la gestión del talento humano tiene vinculación con la Teoría Y, fundamentada por McGregor (2007) en la que se realiza la motivación en los empleados y la necesidad de mejora. El autor hace énfasis en que los trabajadores son considerados como seres pensantes y sintientes, no sólo como objetos que realizan actividades laborales, sino también como simples repetidores de procedimientos mecánicos dedicados únicamente a la realización de tareas con el fin de recibir el pago y que no están relacionadas con su naturaleza personal y profesional, como lo formula la teoría X.

Respecto de la competitividad, las teorías que consolidan el fundamento científico son diversas, sin embargo, la que mayor aporte tiene es la teoría propuesta por Porter (2015) que se denomina teoría de la ventaja competitiva y se fundamenta principalmente en la innovación que la empresa es capaz de generar para satisfacer a sus clientes. La ventaja competitiva se sostiene en los valores que una empresa puede crear. El concepto de valor representa el valor monetario que un comprador está dispuesto a pagar, y este valor puede incrementar a un nivel más alto debido a que la empresa puede ofrecer precios más bajos en comparación con los competidores por beneficios similares o de ofrecer ventajas únicas en el mercado que superan el precio más alto. Según Geras'kin, y Chkhartishvili (2017) las principales teorías de la competitividad han tomado desde siempre como referencia a la teoría matriz que fuera enunciada por Porter en los años noventa. El fundamento de esta teoría está en el hecho de que la empresa debe encontrar un valor agregado en sus productos.

A este conjunto de teorías, también se puede sumar la del crecimiento de la firma iniciativa de Penrose (2009) en la cual se consideró que el crecimiento empresarial está relacionado con la función empresarial de adquirir y organizar personal rentable y otros recursos, para proporcionar bienes y servicios a mercados específicos. Se entiende por firma un conjunto de recursos dispuestos conjuntamente en un marco administrativo, cuyos límites vendrán determinados por el ámbito de la coordinación administrativa y de las comunicaciones autorizadas. También se destacó la relevancia de gestionar recursos basada en experiencia de la empresa, así como el conocimiento que deben tener sobre otros recursos existentes y su uso.

En este proceso de recolección de fuentes de información también fue necesario identificar la concepción de los autores básicos de cada variable. Para el caso de la variable primera, que fue gestión del talento humano, tomamos como base al autor Chiavenato (2020) quien explicó que la gestión enfocada en el recurso, persona o talento humano siempre se considera como una función clave gerencial especializada en integrar, capacitar, evaluar y recompensar a los empleados. Todos los gerentes son gestores de talento humano en el sentido de que participan en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y capacitación.

Espinoza y Montalvo (2021) señalan que la gestión de talentos del personal es una eficaz actividad de trabajo colectivo entre compañeros de labores, jefes y demás integrantes, generando la completa identificación de todos con los objetivos de la empresa, construyendo relaciones positivas y asegurando la comunicación entre sí y participación en cada proceso con la empresa. Además, se define como el grupo de políticas y conjunto de prácticas que son necesarias e importantes para gestionar de manera efectiva los puestos directivos que estrechamente vinculados con personas o con recursos; así como la implementación de procesos referidos al reclutamiento, elección, capacitación, compensación y evaluación del desempeño (Collings et al., 2017)

Según Calderón (2021) toda gestión del talento de los recursos humanos debe estar vinculada a las estrategias de negocio que los directivos suelen desarrollar para resolver los problemas vigentes y proyectarse también a los futuros dentro de la organización. Los buenos procesos de recursos humanos se integran en la

organización para guiar las operaciones diarias y no son responsabilidad exclusiva del departamento encargado del personal. En base a lo dicho, la gestión del talento aplica para todos, porque los protagonistas del éxito o fracaso de una operación son las mismas personas (Coculova et al., 2020).

Para afianzar lo anterior, Calderón (2021) afianza que toda gestión del talento tiene un conjunto innumerable de estrategias que se pueden abreviar en: compensación altamente competitiva, excelencia en la vida profesional y personal, captación, identificación y atracción de empleados competitivos, creación de procesos adecuados para este fin y desarrollo de planes de retención de empleados. Todas las partes cumplen con procesos de rotación adecuados. También se define como un proceso de mejora continua orientado a resultados, que también proporciona varios beneficios estratégicos (Ashif, 2019).

López et al. (2017) definen al talento como la interacción exitosa entre la creatividad, habilidades y compromiso, en ese sentido, el talento es el resultado de una situación específica de acuerdo a las confluencias de estos tres factores. Su propósito es llevar a cabo una serie de procesos que aseguren la prestación de los servicios acordados, para implementar los recursos humanos necesarios, capacitados y adecuados que deben ser movilizados o reclutados para llevar a cabo las diferentes funciones (Ansar y Baloch, 2018).

Ampliando la información sobre la primera variable, Chiavenato (2020) plantea la existencia de seis procesos como parte de este tipo de gestión. Todas ellas han sido incluidas como dimensiones de esta investigación. La primera corresponde a la incorporación de las personas, que según Chiavenato (2020) este es el camino hacia la organización. La puerta está abierta sólo a aquellos candidatos cuyas cualidades y habilidades personales coincidan con el talento general en el campo. También aquel que utilice un enfoque de filtrado para codificar los atributos necesarios e importantes para lograr sus objetivos y cultura interna, y seleccione aquellos que esencialmente cumplan con los requisitos. Los procesos de integración de personas a las organizaciones son muy diversos. Algunos utilizan procesos tradicionales que ahora están obsoletos, mientras que otros utilizan procedimientos más actualizados y avanzados, de carácter complejo para seducir y seleccionar a las personas para realizar parte del trabajo.

La segunda dimensión se denomina colocación de las personas y esto

significa que una organización da indicios de que empieza a funcionar cuando las personas que desempeñan roles definidos o actividades requeridas ocupan los puestos que les corresponde. Una de las cuestiones fundamentales en cualquier organización es el reclutamiento, selección y capacitación de los miembros para el puesto, de modo que puedan desempeñar su trabajo lo mejor que puedan. La lógica detrás de absorber los procesos de otras personas es clara. Los puestos de trabajo en una organización deben ser ocupados por personas que requieren ciertas calificaciones, que deben perfeccionarse para encontrar personas con estas cualidades. Esta lógica se deriva del proceso de configuración humana. Es decir, para que una persona ocupe cargos y cargos en la organización, deberá reunir un conjunto de requisitos y características necesarias para tal fin (Chiavenato, 2020).

La tercera dimensión recibe el nombre de recompensa a las personas y para Chiavenato (2020) representan los elementos básicos que alientan y motivan a los empleados en una organización siempre que se logren los objetivos organizacionales e individuales. Por tanto, el proceso de compensación o recompensa se manifiesta como uno de los principales procesos de gestión más relevantes dentro de una organización que están vinculados a los recursos humanos. Un premio es un pago, recompensa o reconocimiento por el trabajo de alguien. La compensación es un elemento esencial que motiva a las personas a recibir recompensas, retroalimentación o reconocimiento por su desempeño dentro de una organización. Los autores Hoffman y Tadelis (2018) explican que la importancia de las recompensas radica en que sirven para alentar en sus aspiraciones y necesidades personales, desarrollando en ellos una visión ganadora, con el fin de obtener beneficios para la organización y para quienes forman parte de ella.

La cuarta dimensión es el desarrollo de las personas, la cual se refiere al proceso de crecimiento personal que está estrechamente relacionado con la educación. En otras palabras, refleja la necesidad de las personas de realizar su potencial interior desde sí mismos. Significa que el estado latente o el talento creativo de las personas se manifiesta exteriormente. Los modelos de formación, coaching, educación, formación y desarrollo deben permitir a las personas alcanzar su máximo potencial (inherente y adquirido). El desarrollo de recursos humanos no se trata sólo de proporcionar información para mejorar la eficiencia en el trabajo

mediante el logro de nuevas destrezas y generación de nuevos conocimientos a través del aprendizaje, sino más importante aún, se trata de brindar nuevas actitudes, ideas, soluciones y conceptos a personas con disposición. Proporcionar información básica para que puedan aprender. Cambiar sus hábitos, con acciones para hacer más eficiente el trabajo (Chiavenato, 2020). Para Stachová et al. (2019) el desarrollo de las personas se desarrolla mediante una formación permanente de los recursos humanos, teniendo como visión el aumento la eficiencia de los empleados, desafiar nuevas tareas y fomentar el crecimiento dentro de la empresa.

La quinta dimensión se denomina retención a las personas, según Chiavenato (2020) está relacionada con el proceso de fidelizar a las personas para que los miembros estén satisfechos, motivados y aseguren que se mantengan física, psicológica y socialmente aptos y comprometidos con la organización, generando lealtad. El objetivo de todos estos procesos está referido a garantizar un contexto de trabajo físico, psicológico y social adecuado y seguro, que garantice relaciones amistosas y de cooperación entre los grupos. Todos estos son factores de gran importancia que determinan la estabilidad de los seres humanos en una organización y, lo que es más importante, las inspiran a trabajar para poder lograr todos los objetivos organizacionales.

La sexta y última dimensión es la supervisión al personal, entendido como el proceso de hacer un seguimiento, como orientar, acompañar y mantener el comportamiento humano dentro de un determinado tipo de cambios. Monitorear es mejor que controlar porque evitamos las consecuencias del control externo y el cumplimiento de las reglas que suelen ser estrictas. En las culturas democráticas y participativas, el autocontrol y así como la autonomía de los trabajadores reemplazan al control externo para poder lograr todas las metas y resultados. Los procesos de supervisión se refieren a los roles y acciones que cumplen las personas para lograr las metas organizacionales (Chiavenato, 2020).

En lo que respecta a la variable de competitividad empresarial los autores básicos García et al. (2021) afirmaron que la competitividad de la empresa es el resultado de las ventajas competitivas que tiene la organización en sus métodos productivos y organizativos. No solo se reflejan en el precio, sino que también es notable en la calidad final que se obtiene del servicio o producto en comparación con competidores y mercados específicos. Así mismo, Singh et al. (2022)

consideran que es la habilidad de mezclar elementos como la calidad, precio, diseño y la rapidez en la que es esencial para cumplir con las expectativas de los clientes. Este enfoque no sólo satisface sus necesidades, sino que también posiciona a la empresa como una organización que inspira confianza dentro de las cadenas de producción en comparación con otras empresas que ofrecen productos similares.

Para Nel et al. (2021) La competitividad es la identificación de elementos que crean valor para diferenciar los servicios o satisfacer las necesidades de un pequeño subconjunto de clientes de una empresa en el mercado. En la actualidad, el concepto de competitividad a nivel organizacional abarca factores tan importantes como la incorporación de la tecnología y, sobre todo, el desarrollo de las capacidades tanto como las habilidades de los empleados. Esto significa que, si una empresa quiere ser competitiva hoy en día, debe invertir en las últimas tecnologías y presupuesto para formar a sus socios comerciales (Navas et al., 2022)

Según Palomo y Pedroza (2018) la competitividad de una empresa se trata de las ventajas obtenidas al producir mejores productos o procesos en comparación con los competidores y gestionar estas ventajas competitivas para lograr una mejor posición de la marca. La competitividad se considera un concepto relativo y dinámico que define la capacidad de una empresa para obtener, mantener e incrementar ventajas sobre sus competidores basándose en un comportamiento superior en términos de costo, calidad o diferenciación en el mercado.

Una definición similar señaló Rocha et al. (2015) al expresar que la competitividad resulta ser la fortaleza de una empresa con el fin de desarrollar e implementar nuevas estrategias de competencia para incrementar de manera sostenible y mantener el producto en un buen posicionamiento dentro del mercado.

La importancia de la competitividad, según Porter (2017) no está sólo en mejorar la productividad mediante el uso de los recursos, sino también en saber gestionar de forma óptima los recursos, lo que también nos permite estar preparados para responder rápidamente a los requerimientos que tiene el mercado. Tenemos que tener presente que la competitividad se entiende de diferentes maneras. Pero en general, se refiere a un conjunto de herramientas que, combinadas entre sí, facilitan la gestión del mercado y vencer a la competencia del

entorno.

Según Cheba y Szopik-Depczyńska (2017) la trascendencia de la competitividad se debe a que es un aspecto primordial del empoderamiento empresarial en el mercado, pues la empresa que no alcance a ser competitiva perecerá en el mercado. A estas afirmaciones se suman la idea de Herciu y Ogrean (2018) que los negocios sustentables resultan ser aquellos que garantizan que el cliente esté satisfecho partiendo de la generación de valores agregados que repotencien y otorguen características especiales a su producto o servicio. Desde otra óptica Hurley (2018) precisa que los sistemas competitivos son aquellos que alcanzan posicionarse en el mercado y competir con otras, cuyos valores agregados no superan las características de sus competidores. Así mismo Ivanová y Čepel (2018) consideran que para alcanzar un nivel competitivo es de gran importancia que los colaboradores de la empresa tengan la capacidad de innovar, puesto que la innovación es la generatriz creadora de los valores agregados de un producto o servicio.

Frente a las ideas vertidas Kiselakova et al. (2018) considera que en un espacio altamente competitivo incluso los países que tienen economías sumergidas en vías de desarrollo necesitan gestionar sus recursos humanos y de capital económico para alcanzar sustentabilidad, considerando que es un reto de toda organización lograr ser competitivo.

Como parte del análisis de la competitividad empresarial García et al. (2021) estableció tres dimensiones globales para esta variable. La primera, fue denominada requerimientos básicos y se refiere que para lograr una competitividad verdaderamente sostenible en el tiempo requiere un conjunto de políticas que superen las barreras existentes para lograr este objetivo. Es necesario evaluar la capacidad del sistema para producir el producto deseado y al mismo tiempo evaluar en qué medida el sistema utiliza los recursos que utiliza. Para ser competitivo es necesario ser productivo y utilizar sabiamente los recursos del entorno.

La segunda dimensión, según García et al. (2021) es la eficiencia y consiste en hacer el mejor uso de los recursos, ya sean productos o servicios, para obtener ganancias. Esto significa centrarse en las tecnologías, los recursos y sus precios existentes. La clave es maximizar tus recursos y ajustarse al precio. El que hace esto es eficiente; quien no lo hace es ineficiente. Aquellos que sufran ineficiencias

que socaven su competitividad incurrirán en cualquier caso en costos sociales innecesarios debido a este desperdicio.

La tercera dimensión se conoce como innovación y García et al. (2021) señaló que implica llevar al mercado productos o servicios nuevos o mejorados para satisfacer las necesidades sociales. Está relacionado con la tecnología para crear e implementar soluciones originales para necesidades existentes y nuevas. Además, la combinación de tecnología, información, antecedentes y experiencia está diseñada para lograr los objetivos organizacionales. Finalmente, la flexibilidad de la producción, la capacidad de responder a los cambios utilizando eficientemente los recursos necesarios, una fuerza laboral que pueda adaptarse a las fluctuaciones y la intervención directa o indirecta en la producción y la calidad que finalmente presenta. Así mismo, Tidd y Bessant (2020) indicaron que la innovación es un elemento importante que va permitir crear productos novedosos y atraer más clientes, los resultados de una buena innovación puede producir cambios fundamentales para lograr y alcanzar objetivos propuestos por la corporación empresarial.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada. Para ello fue tomado en cuenta el propósito planteado para la presente investigación, que fue realizar una evaluación basada en el conocimiento teórico de las variables que corresponden a la gestión del talento humano y la competitividad, porque el objetivo fue abordar directamente las cuestiones anteriores y ayudar a analizar los diversos desafíos que están presentes en el quehacer empresarial en términos de recursos humanos y competitividad en el mercado.

Cuando se refiere al tipo de estudio, Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que es la forma como se maneja e implementa todo el proceso de la investigación. Mediante esta forma de realizar la indagación se comprenderá la función y finalidad de realizar estas acciones.

La investigación estuvo orientada bajo un enfoque cuantitativo, el cual permitió recoger información estadística para conocer la validez de las premisas que se han planteado al inicio de esta investigación. Sobre el enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2016) manifiestan que se refiere a la forma en que se emplean los procesos de tratamiento de datos para demostrar si las hipótesis de estudio son verdaderas o falsas.

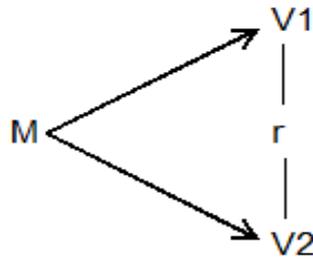
Diseño

Sobre el diseño, fue no experimental. Se debe precisar que el diseño de tipo no experimental en su variante transeccional – correlacional, según Hernández et al. (2016) es aquel trabajo que se cumple con las variables de investigación, sin que estas puedan ser alteradas intencionalmente y solo serán sometidas a un único proceso de medición o recojo de información. Por lo tanto, la recolección de información se llevó a cabo de manera transversal o transeccional, buscando algún tipo de correlación entre las variables. Esto implica que sólo se recogió información en un solo momento para conocer la existencia de un nexo interno entre variables.

La esquematización del diseño de investigación permitió que se represente a cada uno de los elementos que serán incluidos en la medición de las variables.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M = Empresa de servicios de capacitación de Lima.

V₁ = Gestión del humano

V₂ = Competitividad

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Variables y operacionalización

V1 = Gestión del humano

V2 = Competitividad

3.2.1. Variables

Definición conceptual

Variable 1: Gestión del talento humano

Para Chiavenato (2020) es la función de gestión para integrar, formar, evaluar y recompensar a los empleados. Comienza con la participación de cada gerente de recursos del personal y el reclutamiento, entrevistas, selección, capacitación y otras actividades.

Variable 2: Competitividad

Para García et al. (2021) está relacionado con las ventajas competitivas que tiene la organización debido a su método de producción y organización. Se refleja en la calidad y precio que se obtiene al final del producto en comparación con la competencia en los mercados específicos.

3.2.2. Operacionalización

Definición operacional

Gestión del talento humano: se midió a partir de sus seis dimensiones que se establecieron como parte del proceso de operacionalizar al fenómeno. Así como cada uno de los 30 indicadores y las 30 preguntas que con una escala Likert viabilizó obtener la opinión de cada uno de los colaboradores que conformaron las unidades que se analizaron en el estudio.

Competitividad: fue la variable que se evaluó en base a sus tres dimensiones, 30 indicadores, con 30 interrogantes y los índices de medición de su escala ordinal tipo Likert. En base a esto, se operacionalizó y se conocieron todos sus niveles en base a las opiniones de los integrantes de la unidad muestral de esta investigación.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Para Ñaupas et al. (2014) es un conjunto de situaciones específicas durante un período de tiempo establecido, pero principalmente relacionadas con un problema identificado. En esa misma línea Sim et al. (2018) considera que la población está configurada por el total de elementos que son parte del fenómeno identificado y demarcado en la exploración del problema de investigación. Esta investigación tiene como población a 65 empleados de la empresa de servicios de capacitación de Lima. Cuando se trata de las poblaciones de estudio, pueden ser finitas o infinitas. En el primer caso se conoce exactamente el número de participantes mientras que en el segundo es incierto.

Criterios de inclusión: Según Salgado, C. (2018), estos criterios permiten tener la definición de los participantes que serán el universo de la población de la investigación que se va a realizar. Los criterios que permitieron incluir a las unidades de análisis fueron:

- Ser personal contratado o nombrado de la empresa de capacitación de Lima.
- Manifiestar de manera directa la aprobación para participar de la investigación.

- Cumplir con el horario de atención y estar bajo supervisión directa del área de recursos humanos.

Criterios de exclusión: Salgado, C. (2018), nos manifiesta que, estos criterios detallan diversas características o condiciones específicas que descartan la participación de un elemento de la población en lo que será la muestra y para esta investigación se consideró los siguientes:

- Personal que pertenece al área de mantenimiento, porque tiene un horario diferente al personal general de la empresa.
- No otorgar permiso para su participación en la investigación.

Muestra

Según Ñaupas et al. (2014) es un subgrupo de elementos seleccionados representativamente de una población. La muestra con la que se trabajó en la investigación se seleccionó según el criterio del investigador. Este estándar se basa en que la investigación científica involucra procesos que deben mantener la representatividad de la población y obtener muestras para su medición. Todo tipo de muestra debe cumplir criterios representativos que permitan identificar los rasgos que fueron el motivo del inicio de la indagación en la población. La muestra fue de 60 trabajadores.

Muestreo

Según Hernández et al. (2016) es el proceso donde se selecciona un subgrupo de personas o cosas que se cree que son representativas del conjunto poblacional total. Para obtener la muestra resultante se usó el muestreo de carácter no probabilístico por conveniencia, por lo que la muestra de la investigación fue de 60 empleados de la empresa de servicios de capacitación de Lima.

Golzar et al. (2022) nos manifiestan que el muestreo por conveniencia implica recopilar datos de una población de investigación a la que el investigador puede acceder de manera fácil y conveniente. En este enfoque, se eligen participantes o elementos basándose en su accesibilidad y disponibilidad, en lugar de utilizar un método más riguroso de selección de muestra. Los procesos de muestreo suelen estar condicionados por la decisión que toma el investigador. Pueden incluirse

procesos estadísticos o simplemente aquellos que son de tipo aleatorio.

Unidad de análisis

Cuando se refiere a las unidades de análisis, se considera que estuvo constituida por cada uno de los trabajadores de la empresa de servicios de capacitación de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica elegida fue la encuesta, la misma que se utilizó para recopilar datos relacionados con las variables objeto de estudio. Estos se utilizan para probar la validez de cada hipótesis que se ha identificado en la investigación y determinar si las hipótesis afirmativas se encuentran respaldadas por la información o datos obtenidos durante la recopilación o se consideran el resultado de valores atípicos.

Las técnicas siempre necesitan algunas herramientas para ser eficaz en el logro de sus objetivos. Un instrumento adecuado para recopilar información para este estudio será el cuestionario, ya que con la ayuda de todas las preguntas se puede obtener el conocimiento de los empleados sobre los estándares de gestión del talento y la competitividad de la empresa. Según Hernández y Mendoza (2018) un cuestionario es un medio físico que contiene un conjunto de preguntas dirigidas a un grupo de personas para obtener sus opiniones y criterios utilizando opciones predefinidas. Toda técnica tiene un instrumento específico que permite recoger datos de manera fidedigna.

Cada cuestionario constó de una escala Likert ordinal que midió los criterios del encuestado: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. También se dividió en función de estas dos variables. Se estructuró un total de 30 preguntas de gestión del talento. En materia de competitividad se incluirá el mismo número de interrogantes.

Validación

Sobre el proceso de validación con el que contó cada instrumento, se cumplió por medio de una estrategia de evaluación de expertos. En esta estrategia se seleccionó tres expertos de los campos de la investigación, gestión o marketing

para obtener su opinión experta sobre el instrumento y saber si la encuesta es adecuada o no. Es decir, tiene "validez de suficiencia". Los autores Ñaupas et al. (2018) explicaron que la validación consiste en el grado en que cada una de las interrogantes plasmadas en el instrumento llegan a cumplir con todos los principios relacionados a la aceptabilidad, comprensibilidad y utilidad.

Confiabilidad

Para alcanzar la confiabilidad de los instrumentos se consideró la definición que establecen Hernández y Mendoza (2018) quienes indican que ello se refiere al grado de precisión de la medición. Si un instrumento se utiliza consistentemente en diversas muestras. De mantener la misma tendencia, se considera confiable y válido.

Para el proceso de confiabilidad se escogió a 20 trabajadores de una empresa del mismo rubro y de la misma jurisdicción y se procedió a solicitar que respondan las preguntas de cada cuestionario. En síntesis, se realizó una prueba piloto para recoger información sobre las variables. La información que fue recolectada en la prueba piloto se analizó y procesó de manera estadística, mediante la prueba Alfa de Cronbach, prueba que permitió conocer el nivel de fiabilidad de ambos instrumentos.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se siguieron en el desarrollo de esta indagación, según Ñaupas et al. (2014) manifestaron que son aquellas acciones que se realizan con la finalidad de alcanzar cada uno de los objetivos planificados dentro del proceso de indagación. Cada uno de estos procesos abarca una serie de acciones que van desde la programación hasta la ejecución.

Basado en el propósito de esta investigación se realizó una sucesión de procesos para determinar el nivel que caracteriza a la gestión del talento en la empresa y el nivel de competitividad dentro del área de estudio.

Para lograr cada objetivo se desarrolló y validó herramientas de recolección de datos y se realizó pruebas estadísticas para determinar el nivel de confiabilidad a través de pruebas piloto, para tener conocimiento de qué manera se gestionó el talento humano y la competitividad lograda por la empresa.

Para recoger la información se solicitó que cada integrante de la muestra responda cada una de las 30 preguntas que forman parte de cada cuestionario. Sus respuestas estaban centradas en marcar alguna de las posibilidades que ofrecía la escala tipo Likert con 5 índices de medición. Cada respuesta fue registrada en una base de datos estructurada en base al programa de hojas de cálculo denominado Excel. Posteriormente la base de datos fue sometida a un amplio análisis estadístico, para conocer valores descriptivos e inferenciales y se organizó resultados en tablas, logrando redactar las conclusiones y recomendaciones finales.

Todos los procedimientos de la investigación están referidos a cada uno de los pasos o procesos que la investigadora siguió, con el fin de que pueda cumplir con el logro de los objetivos trazados al iniciar el desarrollo de esta investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Por su naturaleza, diseño y, lo más importante, el enfoque de investigación se utilizó métodos cuantitativos para el análisis de los datos compilados en el proceso de medición de la gestión de talento humanos y la variable de competitividad. Se tomó en cuenta lo que manifiestan Hernández et al. (2016) respecto al método de análisis de datos que es definido como una secuencia sistemática que se debe seguir para analizar con precisión un evento desde un punto de vista científico, ya que es capaz de describir todas las características de variables generales y específicas.

Los enfoques cuantitativos se apoyan en el uso de estadísticas para probar las hipótesis propuestas. Es por ello que, se hizo uso de la estadística descriptiva, pudiendo de esta forma organizar y ordenar los resultados plasmados en tablas de manera porcentual y tablas de frecuencia para dilucidar el grado de expresión que tienen las variables, de la misma manera como sus demás aspectos.

También, la estadística inferencial se utilizó para determinar si las afirmaciones dentro de la hipótesis de este estudio se consideran verdad científica o se rechazan como falsas. Esta exploración se realizó mediante la prueba estadística Rho de Spearman, ya que, al menos una variable es categórica y el objetivo es examinar la relación entre la gestión del talento humano y la

competitividad.

3.7. Aspectos éticos

Para Mager y Galandini (2020) las consideraciones éticas son un conglomerado de directrices y principios que definen y orientan la planificación, el desarrollo, la gestión, el uso y la difusión de toda investigación sobre temas específicos. En este sentido, este estudio tuvo en cuenta el respeto a los parámetros establecidos y detallados dentro del Código de Ética de la Universidad César Vallejo. También se incluye como aspecto ético de esta investigación, el respeto a las normas de redacción APA 7ma edición, así como también una guía aprobada por la Universidad César Vallejo para elaborar trabajos de investigación y para la obtención de títulos y grados profesionales.

Los aspectos éticos son los que parametrizan el actuar sesgado de la investigadora o del responsable de llevar a cabo el desarrollo de compilación y tratamiento de la información. Esto debido a que se respeta el criterio de quienes emiten su opinión y también los resultados del procesamiento estadístico.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Niveles porcentuales de la gestión de recursos humanos y la competitividad

		Competitividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Gestión de Recursos Humanos	Deficiente	11 18,3%	2 3,3%	1 1,7%	14 23,3%
	Aceptable	0 0,0%	38 63,3%	1 1,7%	39 65,0%
	Eficiente	0 0,0%	6 10,0%	1 1,7%	7 11,7%
Total		11 18,3%	46 76,7%	3 5,0%	60 100,0%

Nota. Valores porcentuales según base de datos de la muestra de estudio.

En la tabla 1 se describe los resultados que se obtuvieron sobre la gestión de recursos humanos y competitividad en donde el 65,0% de trabajadores consideran que su empresa realiza la gestión del talento humano de manera aceptable, esto contrasta con un 76,7% que considera que la competitividad en la empresa es de nivel medio. Sin embargo, también existe un 23,3% que considera que la gestión de recursos humanos es deficiente; frente a ello existe un 18,3% que considera que la competitividad es baja. Finalmente, el 11,7% considera esta gestión como eficiente, contrastado con el 5,0% que indicó que la empresa es altamente competitiva.

Tabla 2*Niveles porcentuales de la incorporación a las personas y la competitividad*

		Competitividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Incorporación a las personas	Deficiente	11 18,3%	2 3,3%	1 1,7%	14 23,3%
	Aceptable	0 0,0%	40 66,7%	1 1,7%	41 68,3%
	Eficiente	0 0,0%	4 6,7%	1 1,7%	5 8,3%
Total		11 18,3%	46 76,7%	3 5,0%	60 100,0%

Nota. Valores porcentuales según base de datos de la muestra de estudio.

En la tabla 2 podemos visualizar los resultados porcentuales en donde, el 68,3% considera que el proceso de incorporación de las personas se cumple de manera aceptable; ello frente a un 76,7% que manifestó que la competitividad de la empresa es de nivel medio. Así mismo, existe un 23,3% que consideró a este proceso como deficiente; frente a un 18,3% que manifestó que la competitividad de la empresa es de nivel bajo. Así también, el 8,3% percibe que el proceso de incorporación se realiza eficientemente; por lo que, solo el 5% indicó que la empresa es altamente competitiva.

Tabla 3*Niveles porcentuales de la colocación de las personas y la competitividad*

		Competitividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Colocación de las personas	Deficiente	11 18,3%	1 1,7%	0 0,0%	12 20,0%
	Aceptable	0 0,0%	42 70,0%	3 5,0%	45 75,0%
	Eficiente	0 0,0%	3 5,0%	0 0,0%	3 5,0%
Total		11 18,3%	46 76,7%	3 5,0%	60 100,0%

Nota. Valores porcentuales según base de datos de la muestra de estudio.

En la tabla 3 podemos observar los resultados porcentuales en donde, el 75% considera que el proceso de colocación de las personas se realiza de manera aceptable; frente un 76,7% manifestó que la competitividad de la empresa es de nivel medio. Así mismo, existe un 20% que consideró a este proceso como deficiente; frente a un 18,3% que manifestó que la competitividad de la empresa es de nivel bajo. Así también, el 5% percibe que el proceso de colocación se realiza eficientemente; por lo que, un porcentaje similar de 5% indicó que la empresa tiene alta competitividad en el mercado.

Tabla 4*Niveles porcentuales de la recompensa a las personas y la competitividad*

		Competitividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Recompensa a las personas	Deficiente	3 5,0%	1 1,7%	0 0,0%	4 6,7%
	Aceptable	8 13,3%	37 61,7%	1 1,7%	46 76,7%
	Eficiente	0 0,0%	8 13,3%	2 3,3%	10 16,7%
Total		11 18,3%	46 76,7%	3 5,0%	60 100,0%

Nota. Valores porcentuales según base de datos de la muestra de estudio.

En la tabla 4 se reflejan los resultados porcentuales en donde, el 76,7% considera que los procesos usados para recompensar al personal se realizan de manera aceptable; frente otro 76,7% que considera que la competitividad de la empresa es de nivel medio. Así mismo, existe un 16,7% que consideró a este proceso como eficiente; frente a un 5% que manifestó que la competitividad de la empresa es de nivel elevado. También, el 6,7% percibe que los procesos de recompensa se realizan deficientemente; por lo que, un porcentaje de 18,3% indicó que la empresa tiene bajo nivel de competitividad en el mercado.

Tabla 5*Niveles porcentuales del desarrollo de las personas y la competitividad*

		Competitividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Desarrollo de las personas	Deficiente	11 18,3%	5 8,3%	0 0,0%	16 26,7%
	Aceptable	0 0,0%	28 46,7%	1 1,7%	29 48,3%
	Eficiente	0 0,0%	13 21,7%	2 3,3%	15 25,0%
Total		11 18,3%	46 76,7%	3 5,0%	60 100,0%

Nota. Valores porcentuales según base de datos de la muestra de estudio.

En la tabla 5 podemos observar los resultados porcentuales en donde, el 48,3% considera que los procesos orientados al desarrollo de las personas se realizan de manera aceptable; frente a un 76,7% que considera que la competitividad de la empresa es de nivel medio. Así mismo, existe un 26,7% que consideró a este proceso como deficiente; frente a un 18,3% que manifestó que la competitividad de la empresa es de nivel bajo. También, el 25% percibe que los procesos de desarrollo se realizan eficientemente; por lo que, un porcentaje de 5% indicó que la empresa tiene alto nivel de competitividad en el mercado.

Tabla 6*Niveles porcentuales de la retención a las personas y la competitividad*

		Competitividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Retención a las personas	Deficiente	11 18,3%	4 6,7%	0 0,0%	15 25,0%
	Aceptable	0 0,0%	33 55,0%	1 1,7%	34 56,7%
	Eficiente	0 0,0%	9 15,0%	2 3,3%	11 18,3%
Total		11 18,3%	46 76,7%	3 5,0%	60 100,0%

Nota. Valores porcentuales según base de datos de la muestra de estudio.

En la tabla 6 observamos los resultados porcentuales en donde, el 56,7% considera que las estrategias orientadas a la retención de las personas se realizan de manera aceptable; frente a un 76,7% que considera que la competitividad de la empresa es de nivel medio. Así mismo, existe un 25% que consideró a este proceso como deficiente; frente a un 18,3% que manifestó que la competitividad de la empresa es de nivel bajo. También, el 18,3% percibe que los procesos de retención son eficientes y un porcentaje de 5% indicó que la empresa tiene alto nivel de competitividad en el mercado.

Tabla 7*Niveles porcentuales de la supervisión a las personas y la competitividad*

		Competitividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Supervisión a las personas	Deficiente	7 11,7%	3 5,0%	0 0,0%	10 16,7%
	Aceptable	4 6,7%	36 60,0%	2 3,3%	42 70,0%
	Eficiente	0 0,0%	7 11,7%	1 1,7%	8 13,3%
Total		11 18,3%	46 76,7%	3 5,0%	60 100,0%

Nota. Valores porcentuales según base de datos de la muestra de estudio.

En la tabla 7 podemos observar los resultados porcentuales en donde, el 70% considera que las acciones de supervisión a las personas se realizan de manera aceptable; frente a un 76,7% que considera que la empresa logró un nivel medio de competitividad. Así mismo, existe un 16,7% que consideró a estas acciones como deficientes; frente a un 18,3% que manifestó que la competitividad de la empresa es de nivel bajo. También, el 13,3% percibe que las acciones de supervisión son eficientes y solo el 5% indicó que la empresa tiene alto nivel de competitividad en el mercado.

Tabla 8*Niveles porcentuales de las dimensiones de la Gestión del Talento Humano*

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Incorporación a las personas	Eficiente	[19-25]	5	8.3%
	Aceptable	[12-18]	41	68.3%
	Deficiente	[5-11]	14	23.4%
Colocación de las personas	Eficiente	[19-25]	3	5.0%
	Aceptable	[12-18]	45	75.0%
	Deficiente	[5-11]	12	20.0%
Recompensa a las personas	Eficiente	[19-25]	10	16.7%
	Aceptable	[12-18]	46	76.7%
	Deficiente	[5-11]	4	6.6%
Desarrollo de las personas	Eficiente	[19-25]	15	25.0%
	Aceptable	[12-18]	29	48.3%
	Deficiente	[5-11]	16	26.7%
Retención a las personas	Eficiente	[19-25]	11	18.3%
	Aceptable	[12-18]	34	56.7%
	Deficiente	[5-11]	15	25.0%
Supervisión a las personas	Eficiente	[19-25]	8	13.3%
	Aceptable	[12-18]	42	70.0%
	Deficiente	[5-11]	10	16.7%

Nota. Valores porcentuales según base de datos de la muestra de estudio.

En la tabla 8 se describen los niveles porcentuales de las dimensiones de la gestión del talento humano. Se aprecia que las dimensiones con mayor deficiencia en sus procesos de gestión son el desarrollo y la retención de las personas, con 26,7% y 25% respectivamente. Sin embargo, un 25% de los trabajadores señalaron que si tienen la oportunidad de desarrollarse en la empresa y consideran que este proceso de desarrollo es eficiente. Existe una tendencia a considerar que la mencionada gestión se realiza de manera aceptable dentro de la empresa.

Tabla 9*Niveles porcentuales de las dimensiones de la Competitividad*

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Requerimientos básicos	Alta	[26-35]	9	15.0%
	Media	[16-25]	38	63.3%
	Baja	[7-15]	13	21.7%
Eficiencia	Alta	[23-30]	1	1.7%
	Media	[14-22]	50	83.3%
	Baja	[6-13]	9	15.0%
Innovación	Alta	[26-35]	1	1.7%
	Media	[16-25]	51	85.0%
	Baja	[7-15]	8	13.3%

Nota. Valores porcentuales según base de datos de la muestra de estudio.

En la tabla 9 se puede apreciar los valores porcentuales sobre las dimensiones de la competitividad, detallando que, el aspecto con mayores deficiencias o de menor nivel, según el 21,7% son los requerimientos básicos. Sin embargo, estos aspectos son considerados por el 15% como procesos de nivel alto. En general existe una tendencia de que todas las dimensiones de la competitividad se desarrollan en un nivel medio.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Hi: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Condición estadística

Sig. (p): 0,05

Si, $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Tabla 10

Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Gestión del Talento Humano y Competitividad

			Gestión del Talento Humano	Competitividad
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 10 se encuentra el detalle de los resultados de la prueba de Spearman en donde se obtuvo un valor de la Sig. (p): ,000 < ,05 por lo que, se cumple la condición para rechazar la hipótesis nula e inferir que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente Rho= ,837 la cual es de nivel muy alto según el baremo utilizado. Es una relación directa y altamente significativa, en la cual, cuanto mejor se gestione el talento humano; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la incorporación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Hi: Existe relación significativa entre la incorporación a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023

Tabla 11

Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Incorporación a las Personas y Competitividad

		Incorporación a las personas		Competitividad
Rho de Spearman	Incorporación a las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 11 están reflejados lo que resultó en la prueba de Spearman, mediante la se obtuvo un valor de la Sig. (p): ,000 < ,05 por lo que, se cumple la condición para rechazar la hipótesis nula e inferir que existe relación significativa entre la incorporación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente Rho= ,794 es de nivel alto según el baremo utilizado. Es una relación directa y altamente significativa, en la cual, cuanto mejor se gestione la incorporación de las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la colocación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Hi: Existe relación significativa entre la colocación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023

Tabla 12

Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Colocación de las Personas y Competitividad

		Colocación de las personas		Competitividad
Rho de Spearman	Colocación de las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 12 están visualizados lo que resultó en la prueba de Spearman en los cuales se observa que el valor de la Sig. (p): ,000 < ,05 por lo que, se cumple la condición para rechazar la hipótesis nula e inferir que hay existencia de una relación significativa entre la colocación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente Rho= ,731 es de nivel alto según el baremo utilizado. Esta relación es directa y altamente significativa, en la cual, cuanto mejor se gestione la colocación de las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la recompensa a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Hi: Existe relación significativa entre la recompensa a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023

Tabla 13

Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Recompensa a las personas y Competitividad

		Recompensa a las personas Competitividad		
Rho de Spearman	Recompensa a las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 13 están descritos lo resultante de la prueba de Spearman en donde se obtuvo un valor de la Sig. (p): $,000 < ,05$ por lo que, se cumple la condición para rechazar la hipótesis nula e inferir que hay la existencia de relación significativa entre la recompensa a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Según el coeficiente $Rho = ,732$ es una relación de nivel alto tomando el baremo utilizado. Es una relación directa y altamente significativa, en la cual, cuanto mejor se gestione la recompensa a las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre el desarrollo de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Hi: Existe relación significativa entre el desarrollo de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Tabla 14

Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Desarrollo de las personas y Competitividad

		Desarrollo de las personas Competitividad		
Rho de Spearman	Desarrollo de las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 14 están descritos los resultados que se obtuvieron de la prueba de Spearman en donde se obtuvo un valor de la Sig. (p): ,000 < ,05 por lo que, se cumple la condición para rechazar la hipótesis nula e inferir que existe relación significativa entre el desarrollo de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente Rho= ,839 es de nivel muy alto según el baremo utilizado. Es una relación directa y muy significativa en la cual, cuanto más se promueva el desarrollo de las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre la retención a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Hi: Existe relación significativa entre la retención a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023

Tabla 15

Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Retención a las Personas y Competitividad

		Retención a las personas Competitividad		
Rho de Spearman	Retención a las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 15 están descritos los resultados obtenidos al realizar la prueba de Spearman, en donde se obtuvo un valor de la Sig. (p): ,000 < ,05 por lo que, se cumple la condición para rechazar la hipótesis nula e inferir que existe relación significativa entre la retención a las personas y la competitividad en una empresa de servicio de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente Rho= ,740 es de nivel alto según el baremo utilizado. Es una relación directa y muy significativa en la cual, cuanto mejor sean las estrategias para retener a las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Prueba de hipótesis específica 6

Ho: No existe relación significativa entre la supervisión a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Hi: Existe relación significativa entre la supervisión a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023

Tabla 16

Contrastación de hipótesis sobre la relación entre Supervisión a las Personas y Competitividad

		Supervisión a las personas		Competitividad	
Rho de Spearman	Supervisión a las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,686**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
			N	60	60
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,686**	1,000	
Sig. (bilateral)		,000	.		
		N	60	60	

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

En la tabla 16 están descritos lo que resultó después de la aplicación de la prueba de Spearman en donde se obtuvo un valor de la Sig. (p): ,000 < ,05 por lo que, se cumple la condición para rechazar la hipótesis nula e inferir que existe relación significativa entre la supervisión a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente Rho= ,686 siendo de nivel alto según el baremo utilizado. Es una relación directa y altamente significativa, en la cual, cuanto mejor sea el proceso de supervisión a las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

V. DISCUSIÓN

Para los autores Auris et al. (2023) la discusión se orienta a la persuasión y a transmitir los hallazgos y resultados concluyentes del desarrollo de una investigación; estos se comparan con otras indagaciones o investigaciones que pueden tener alguna coincidencia o ser distintos, aunque algunos expertos sugieren encontrar una concordancia con otros resultados en base a hechos realizados. Bajo esta concepción, luego de haber obtenido los resultados y haber indagado otros estudios se procede a realizar la discusión tomando en cuenta el objetivo general.

Los resultados obtenidos sobre la gestión de recursos humanos y competitividad nos muestran que ambas variables indican que el 65,0% de trabajadores consideran que su empresa realiza la gestión del talento humano de manera aceptable, esto contrasta con un 76,7% que considera que la competitividad en la empresa es de nivel medio. Sin embargo, también existe un 23,3% que considera que la gestión de recursos humanos es deficiente; frente a ello existe un 18,3% que considera que la competitividad es baja. Finalmente, el 11,7% considera esta gestión como eficiente, contrastado con el 5,0% que indicó que la empresa es altamente competitiva. Ello se asemeja a los resultados que obtuvo Gaspar (2021) en su investigación, lo cual le permitió determinar que la gestión que incide sobre el talento humano tiene participación importante en el alcance de los objetivos, Por otro lado, la competitividad es un aspecto primordial a la hora de buscar el posicionamiento en el mercado empresarial. Además, Calderón (2021) expresa que toda gestión del talento de los recursos humanos debe estar vinculada a las estrategias de negocio que los directivos suelen desarrollar para resolver los problemas que tienen vigentes y proyectarse a los que se pueden generar en el futuro de la empresa.

En lo que respecta la hipótesis general que ha orientado al estudio de la investigación se ha podido apreciar que significativamente si se presenta una relación entre la gestión del talento humano y la variable competitividad, ya que se obtuvo un valor de la Sig. (p): $,000 < ,05$ por lo que, existe relación significativa entre ambas variables. Esta relación según el coeficiente $Rho = ,837$ la cual es de nivel muy alto, de relación directa y altamente significativa, por lo que cuanto mejor se

gestione el talento humano; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa. Esto que detallamos coincidió con la investigación de Vásquez (2017) quien llegó a determinar que existe una fuerte correlación positiva, mostrando que, según el índice de correlación de Pearson, $r = 0,795$ para la gestión de recursos humanos y $r = 0,800$ para el desarrollo de la competitividad. Así mismo para Palomo y Pedroza (2018) la competitividad de una empresa se trata de las ventajas obtenidas al producir mejores productos o procesos en comparación con los competidores y gestionar estas ventajas competitivas para lograr una mejor posición de la marca y mantener e incrementar ventajas sobre sus competidores.

Para la elaboración de la discusión se ha tomado en cuenta los seis objetivos específicos que forman parte de esta investigación: Primer objetivo específico fue determinar la relación entre la incorporación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Donde los resultados mostraron un valor de la Sig. (p): $,000 < ,05$ por lo que, existe relación significativa entre la Incorporación a las personas y la competitividad. Esta relación según el coeficiente $Rho = ,794$ es de nivel alto y de relación directa y altamente significativa, en la cual, cuanto mejor se gestione la incorporación de las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa. Ello coincide con el estudio de Chávez y Vizcaino (2017) donde determinaron que los colaboradores resultan ser un recurso valioso en la organización y en el fortalecimiento del talento humano, por lo que ambas variables se relacionan significativamente entre sí ($p = ,001$). Este nivel de significancia permitió establecer que la relación era directa y con un margen de error por debajo del 5%.

Dentro de los resultados el 68,3% considera que el proceso de incorporación de las personas se cumple de manera aceptable; ello frente a un 76,7% que manifestó que la competitividad de la empresa es de nivel medio; sin embargo, existe un 23,3% que consideró a este proceso como deficiente; por lo que, solo el 5% indicó que la empresa es altamente competitiva. Frente a estos resultados, es importante que una empresa quiera ser competitiva hoy en día, es así como Navas et al. (2022) los manifiesta, además debe invertir en las últimas tecnologías y presupuesto para formar a sus socios comerciales.

El objetivo específico número dos fue determinar la relación entre la colocación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de

capacitación, Lima 2023. Los resultados demostraron un valor de la Sig. (p): ,000 < ,05 por lo que, existe relación significativa entre la colocación de las personas y la competitividad. Esta relación según el coeficiente Rho= ,731 es de nivel alto, directa y altamente significativa, en la cual, cuanto mejor se gestione la colocación de las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa. Estos resultados presentan cierta relación con el estudio de Izquierdo et al. (2023) quienes identificaron que la competitividad es considerada como un aspecto significativamente estudiado a nivel macro, que permite mejores condiciones de vida de las personas, así mismo, la competitividad resulta ser tan importante que incluso puede definir el desarrollo de una región o un país.

Los resultados obtenidos indicaron que el 75% considera que el proceso de colocación de las personas se realiza de manera aceptable; frente un 76,7% manifestó que la competitividad de la empresa es de nivel medio. Así mismo, existe un 20% que consideró a este proceso como deficiente, por lo que, un porcentaje similar de 5% indicó que la empresa tiene alta competitividad en el mercado. De acuerdo a estos resultados obtenidos, se puede apreciar que García et al. (2021) tienen razón al afirmar que la competitividad de la empresa es el resultado de las ventajas competitivas que tiene la organización en sus métodos productivos y organizativos

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la recompensa a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Mediante los resultados se obtuvo un valor de la Sig. (p): ,000 < ,05 por lo que, existe relación significativa entre la recompensa a las personas y la competitividad. Según el coeficiente Rho= ,732 es una relación de nivel alto, directa y altamente significativa, en la cual, cuanto mejor se gestione la recompensa a las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa. Rojas et al. (2020) los resultados arrojaron que el 87,5% de los empleados sienten que se deben considerar sus habilidades, conocimientos y capacidades a la hora de contratar personal para aumentar la productividad. La conclusión final es que el potencial de una empresa recae en el área de recursos humanos, y el diseño de los sistemas de gestión de estos recursos., los cuales deben basarse en la competencia para contribuir a través de los mecanismos, herramientas, técnicas y medios para crear eficiencia en la empresa, como parte de la productividad laboral.

Gestionar el talento tiene incidencias positivas en los niveles de producción de una empresa.

Los resultados también demostraron que el 76,7% considera que los procesos para recompensar a las personas se realizan de manera aceptable; sin embargo, el 16,7% consideró a este proceso como eficiente. En ese sentido Ibarra et al. (2017) consideraron que los aspectos de competitividad del sistema, permiten identificar qué factores exógenos y endógenos de cualquier organización influyen en su desarrollo, lo cual deja ver la relación existente entre las variables del presente estudio. Frente a ello es relevante tomar en cuenta a Hoffman y Tadelis (2018) quienes explican que la importancia de las recompensas radica en que sirven para alentar en sus aspiraciones y necesidades personales, desarrollando en ellos una visión ganadora, con el fin de obtener beneficios para la organización y para quienes forman parte de ella.

El cuarto objetivo específico fue determinar la relación entre el desarrollo de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Mediante los resultados se obtuvo un valor de la Sig. (p): $,000 < ,05$ por lo que, existe relación significativa entre el desarrollo de las personas y la competitividad. Esta relación según el coeficiente $Rho = ,839$ es de nivel muy alto, directa y muy significativa en la cual, cuanto más se promueva el desarrollo de las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa. Así mismo el estudio de Castro y Delgado (2020) demostró que una adecuada gestión de las habilidades humanas conduce a una mejora en los resultados laborales de los empleados, y son capaces de reconocer que el conjunto les brinda las oportunidades y condiciones para obtener una visión institucional.

En los resultados conseguidos se observó que el 48,3% considera que los procesos orientados al desarrollo de las personas se realizan de manera aceptable; frente a un 76,7% que considera que la competitividad de la empresa es de nivel medio, por otro lado, el 26,7% consideró a este proceso como deficiente y solo el 5% indicó que la empresa tiene alto nivel de competitividad en el mercado. Por ello es importante tomar en cuenta lo que indica el autor Stachová et al. (2019) respecto al desarrollo de las personas, el cual señala que este proceso se lleva a cabo a través de la formación de recursos humanos, con el objetivo de aumentar la eficiencia de los empleados, desafiar nuevas tareas y fomentar el crecimiento

dentro de la empresa.

El quinto objetivo específico fue determinar la relación entre la retención a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. En donde se obtuvo un valor de la Sig. (p): ,000 < ,05 por lo que, existe relación significativa entre la retención a las personas y la competitividad. Esta relación según el coeficiente Rho= ,740 es de nivel alto, directa y muy significativa en la cual, cuanto mejor sean las estrategias para retener a las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa. Dichos resultados mantienen relación con el estudio de Díaz et al. (2021) llegando a concluir que la competitividad resulta ser un aspecto primordial en el éxito o el fracaso de cualquier organización existente y tiene la capacidad de sacar ventajas a los competidores del mercado. Será una ventaja en la medida que se logre determinar un valor agregado de los productos ofertados y una desventaja en el caso que no se pueda establecer dicho valor en los productos.

Los resultados obtenidos indicaron que el 56,7% considera que las estrategias orientadas a la retención de las personas se realizan de manera aceptable; frente a un 76,7% que considera que la competitividad de la empresa es de nivel medio, sin embargo el 25% que consideró a este proceso como deficiente; frente a ello se ha tomado en cuenta el estudio de Rojas (2022) quien identificó una importante relación entre la gestión del talento medida por competencias como integridad, compromiso, orientación al cliente y orientación a resultados; y competitividad, los representantes de las microempresas reconocieron que, según chi-cuadrado, la relación entre estas dos variables es regular. Esta relación se demuestra con un valor p de 0,000. De tal manera que los resultados mantienen relación con lo manifestado por Chiavenato (2020) el cual explica que la retención de las personas está relacionada con el proceso de fidelizar a las personas para que los miembros estén satisfechos, motivados y aseguren que se mantengan física, psicológica y socialmente aptos y comprometidos con la organización, generando lealtad.

Finalmente, el sexto objetivo específico fue determinar la relación entre la supervisión a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Frente a ello los resultados arrojaron un valor de la Sig. (p): ,000 < ,05 por lo que, existe relación significativa entre la supervisión a las

personas y la competitividad. Esta relación según el coeficiente $Rho = ,686$ siendo de nivel alto, directa y altamente significativa, en la cual, cuanto mejor sea el proceso de supervisión a las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa. Ello mantiene cierta relación con el estudio de Jara et al. (2018) donde los resultados confirman que la gestión del talento humano es adecuada con coeficientes Nagelkerke R^2 de 44,4% y 28,4%, lo que produce un efecto en la mejora de la gestión pública y el desempeño laboral en el grupo de estudio. Esta relación de causalidad demuestra que los recursos humanos bien administrados también inciden en otras variables como son la gestión de organizaciones públicas.

Los resultados indicaron que el 70% considera que las acciones de supervisión a las personas se realizan de manera aceptable; frente a un 76,7% que considera que la empresa logró un nivel medio de competitividad. Así mismo, existe un 16,7% que consideró a estas acciones como deficientes y sólo el 5% indicó que la empresa tiene alto nivel de competitividad en el mercado. De tal manera que la teoría dada por Chiavenato (2020) mantiene relación con los resultados, ya que supervisión a las personas se entiende como el proceso de hacer un seguimiento, como orientar, acompañar y mantener el comportamiento humano dentro de un determinado tipo de cambios, cabe aclarar que monitorear es mejor que controlar porque evitamos las consecuencias del control externo y el cumplimiento de las reglas que suelen ser estrictas. A ello se sumamos el estudio hecho por Rojas (2022) quien explicó que existe una importante relación significativa entre la gestión del talento medida por competencias como integridad, compromiso, orientación al cliente y orientación a resultados; y competitividad, los representantes de las microempresas reconocieron que, según chi-cuadrado, la relación entre estas dos variables es regular. Esta relación se demuestra con un valor p -valor= 0,000.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se logró determinar una relación existente con alta significancia entre la gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente $Rho = ,837$ es de nivel muy alto según el baremo utilizado. Es una relación directa y altamente significativa ($p = ,000$), en la cual, cuanto mejor se gestione el talento humano; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Segunda:

Se puede determinar que hay relación con alto significado entre la incorporación a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente $Rho = ,794$ es de nivel alto. Es una relación directa y altamente significativa ($p = ,000$), en la cual, cuanto mejor se gestione la incorporación de las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Tercera:

Se ha determinado una relación existente y significativa entre la colocación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente $Rho = ,731$ es de nivel alto, directa y altamente significativa ($p = ,000$), en la cual, cuanto mejor se gestione la colocación de las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Cuarta:

Fue posible determinar una relación existente y significativa entre la recompensa a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. El coeficiente $Rho = ,732$ describe una relación de nivel alto, directa y altamente significativa ($p = ,000$), en la cual, cuanto mejor se gestione la recompensa a las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Quinta:

Se logró determinar una relación existente y significativa entre el desarrollo de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente $Rho = ,839$ es de nivel muy alto. También es una relación directa y muy significativa en la cual, cuanto más se promueva el desarrollo de las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Sexta:

Se logró determinar una relación existente y significativa entre la retención a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente $Rho = ,740$ es de nivel alto según el baremo utilizado, directa y muy significativa ($p = ,000$) en la cual, cuanto mejor sean las estrategias para retener a las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

Séptima:

Se pudo determinar una relación existente y significativa entre la supervisión a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023. Esta relación según el coeficiente $Rho = ,686$ siendo de nivel alto según el baremo utilizado, también es directa y altamente significativa, en la cual, cuanto mejor sea el proceso de supervisión a las personas; mayor será el nivel de competitividad que logre la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda actualizar los softwares con tecnología innovadora para que los procesos sean más rápidos y de esta manera los colaboradores realicen sus actividades de manera más ágil a fin de que se pueda gestionar mejor su tiempo y el talento de cada uno de ellos. Esto reducirá costos al momento de definir los talleres de fortalecimiento de competencias de los trabajadores.

Segunda:

Establecer perfiles por cada puesto laboral, competencias que estén a la vanguardia del mercado, lo cual asegurará que en el proceso de captación de personal se pueda evaluar de manera correcta y más eficiente, evitando así, gastos innecesarios en el proceso. Estos perfiles deben ser actualizados según lo requiera la empresa.

Tercera:

Se necesita impulsar un plan de estrategias para identificar las competencias de los colaboradores y que estas encajen con el perfil de cada puesto para colocar a las personas de manera estratégica en los diversos puestos importantes y claves dentro de la empresa y que respondan a las necesidades de la empresa. Algunas estrategias pueden ser la implantación de Coaching de manera semanal y la creación de equipos multidisciplinarios que les permita mejorar sus habilidades tanto profesionales como personales. Así se evitará que se promocióne o se incorpore a personal que no cuente con el perfil que requiere un determinado puesto.

Cuarta:

Se debe contar con una escala salarial que estimule al personal y un sistema de recompensas a fin de que sirvan como motivación para que cada persona que forme parte de la empresa tenga mayor compromiso con el logro de la competitividad empresarial.

Quinta:

La empresa debe contar con un Plan de Desarrollo de Personas (PDP) planificado de manera semestral, que obedezca a las necesidades de cada uno de los colaboradores y permita que fortalezcan sus competencias profesionales y sus habilidades blandas, sumándose de esta manera al logro y desarrollo de la competitividad de la empresa.

Sexta:

Es necesario que los trabajadores que destacan en su puesto laboral sean retenidos en la empresa y que a su vez tengan la primera opción de promoverse en cargos cada vez más importantes para el desarrollo empresarial.

Séptima:

Se debe contar con evaluaciones y controles de desempeño de manera periódica, y se recomienda que esta evaluación sea realizada por una empresa externa en coordinación con el área de talento humano, para tener mayor objetividad en el resultado. Con este resultado se debe realizar las mejoras y la implementación de un espacio reflexivo sobre logros y dificultades, que conlleven a cada colaborador a establecer compromisos de mejora a partir de sus propias potencialidades.

REFERENCIAS

- Ansar, N., & Baloch, A. (2018). Talent and Talent Management: Definition and Issues. *IBT Journal Of Business Studies*,14(2), 174-186. DOI:[10.46745/ilma.jbs.2018.14.02.14](https://doi.org/10.46745/ilma.jbs.2018.14.02.14)
<https://www.researchgate.net/publication/330566409>
- Ashif, A. (2019). Talent Management as a Source of Competitive Advantages: A Review. *International Journal Of Business And Social Research*,9(4), 28-34. DOI: <http://dx.doi.org/10.18533/ijbsr.v9i4.1264>
<https://thejournalofbusiness.org/index.php/site/article/view/1264/703>
- Auris, D., Colquepisco, N., Cuba, S., Saavedra, P., & Vilca, M.. (2023). Pautas para la elaboración de un artículo científico modelo IMRyD. *Revista Innova Educación*, 5 (1), 59-76. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.05.004>
- Calderón, L. (2021) Gestión del talento humano: concepto estratégico empresarial para afrontar los retos del presente y futuro. Universidad de Granada. Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/38425>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral: Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chávez, E. y Vizcaino, A. (2017) Talento humano: una contribución a la competitividad organizacional. *Mercados y Negocios: Universidad de Guadalajara*. 36(1) 1-14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571864086001>
- Checa, L., Cabrera, X. y Chávarry, P. (2020) Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, vol. 14. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>.
- Cheba, K., y Szopik-Depczyńska, K. (2017) Multidimensional comparative analysis of the competitive capacity of the European Union countries and geographical regions. *Oeconomia Copernicana*, 8(4), 487- 504. <https://doi.org/10.24136/oc.v8i4.30>
- Chiavenato, I. (2020) *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5ª ed) McGraw-Hill Publishing Co.

- Coculova, J., Svetozarovova, N., & Bertova, D. (2020). Analysis of factors determining the implementation of talent management. *Marketing and Management of Innovations*, 3, 249-256. <https://doi.org/10.21272/mmi.2020.3-18>
- Collings, D., Mellahi, K. & Cascio, W. (2018). Global Talent Management and Performance in Multinational Enterprises: A Multilevel Perspective. *Journal of Management*, 45(2), 540-566. <https://doi.org/10.1177/0149206318757018>
- Díaz, G., Quintana, M., & Fierro, D. (2021). Competitiveness as a growth factor for organizations. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 145–161. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1465>
- Espinoza, K. y Montalvo, J. (2021) *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10409>
- García, J., Tumbajulca, I. & Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comuni@cción: Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 12(2), 99–110. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>
- Gaspar, M. (2021) La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del conocimiento*, 6 (8) 318-329. Doi: 10.23857/pc.v6i8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592>
- Geras'kin, M., & Chkhartishvili, A. (2017). Analysis of game-theoretic models of an oligopoly market under constraints on the capacity and competitiveness of agents. *Automation and Remote Control*, 78(11), 2025-2038. <https://doi.org/10.1134/S000511791711008X>
- Golzar, J., Noor, S., & Tajik, O. (2022). Convenience Sampling. *International Journal of Education & Language Studies*, 1(2), 72-77. doi: <https://doi.org/10.22034/ijels.2022.162981>
- Hernández, R., Fernández, H. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*

- (6^o ed). McGraw Hill Education. www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez.%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf
- Hernández, S. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herciu, M., & Ogrean, C. (2018). Business Sustainable Competitiveness a Synergistic, Long-Run Approach of a Company's Resources and Results. *Studies in Business and Economics*, 13(3), 26-44. <https://doi.org/10.2478/sbe-2018-0033>
- Hoffman , M., & Tadelis, S. (2018). *People Management Skills, Employee Attrition, and Manager Rewards: An Empirical Analysis*. NBER Working Paper No. w24360. <https://doi.org/10.3386/w24360>
- Hurley, C. (2018). MSME Competitiveness in small island economies: a comparative systematic review of the literature from the past 24 years. *Entrepreneurship & Regional Development*, 30(9-10), 1027-1068. <https://doi.org/10.1080/08985626.2018.1515822>
- Ibarra, M. A., González, L. A. y Demuner, M. del R. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107-130, <https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Ivanová, E., y Čepel, M. (2018). The impact of innovation performance on the competitiveness of the Visegrad 4 countries. *Journal of Competitiveness*, 10(1), 54-72. <https://doi.org/10.7441/joc.2018.01.04>
- Izquierdo, J., Jiménez, R., Castro, y Ramos, E. (2023) Competitividad empresarial de las pequeñas empresas en los años 2020 – 2022. Una revisión sistemática. *Avances*, 25(2). <http://avances.pinar.cu/index.php/publicaciones/article/view/764/2091>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018) Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(83) 740-760. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Kiselakova, D., Sofrankova, B., Cabinova, V., Onuferova, E., y Soltesova, J. (2018).

- The Impact of R&D Expenditure on the Development of Global Competitiveness within the CEE EU Countries. *Journal of Competitiveness*, 10(3), 34-50. <https://doi.org/10.7441/joc.2018.03.03>
- López, P., Díaz, Z., Segredo, A., & Pomares, Y. (2017). Evaluation of the human talent management in the Cuban hospital setting. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1). <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2017/csp171b.pdf>
- Mager, F., & Galandini, S. (2020). Research Ethics: A Practical Guide. *Oxfam Internacional*. <https://doi.org/10.21201/2020.6416>
- McGregor, D. (2007) *El lado humano de las empresas: Aplique la teoría "Y" para lograr un manejo eficiente de su equipo*. McGraw-Hill Interamericana. <https://pdfcoffee.com/mcgregonr-4-pdf-free.html>
- Morales, T. (2016) EMPRESAS. 43% de sobrecostos sería por mala selección de personal. *Diario La República*. <https://larepublica.pe/economia/788014-empresas-43-de-sobrecostos-seria-por-mala-seleccion-de-personal>
- Navas , W., Aquieta , V., Izurieta, B., Casa , A., & Chiliquinga , M. (2022). La innovación tecnológica y su incidencia en la competitividad empresarial, caso de estudio. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 1297-1311. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.185>
- Nel, R., Jimenez, W., & Buitrago, J. (2021). Las teorías de la competitividad: una síntesis. *Revista Republicana*, 31(1). <http://dx.doi.org/10.21017/Rev.Repub.2021.v31.a110>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4ta ed). Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ta ed). Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Palomo, M. y Pedroza, A. (2018). *La competitividad empresarial: El desarrollo tecnológico*. Universidad Autónoma de Nuevo León & Academia de Ciencias Administrativas. ISBN 9786079799410.

- <http://eprints.uanl.mx/14494/1/La%20competitividad%20empresarial.pdf>
- Penrose, E. (2009). *The Theory of the Growth of the Firm (Fourth ed.)*. Oxford University Press.
https://books.google.com.pe/books?id=zCAUDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Porter, M. (2015) *Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior (2° ed.)*. Grupo Editorial Patria.
<https://books.google.com.pe/books?id=wV4JDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Porter, M. (2017). *Ser competitivo: Edición actualizada y aumentada (9° ed.)*. Editorial Deusto.
- Poveda, S. (2018). *La evolución del concepto de talento humano*. [Tesis de Especialización]. Universidad de América.
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6879/1/5131586-2018-II-GTH.pdf>
- Ramírez, R., Espíndola, C., Ruiz, G. & Hugueth, A. (2019) *Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico*. *Información Tecnológica*, 30(6) 167-176. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ramírez, W. (2023) *Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual: una revisión bibliográfica*. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 83-106. <https://Doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2234>.
- Rocha, R., Rebelatto, D. & Camioto, F. (2015) *Análise da eficiência de fatores nos países do BRICS a partir da aplicação da Análise por Envoltória de dados*. *RACEF – Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace*, 6, (1), 68-128. <https://doi.org/10.13059/racef.v6i1.245>
- Rojas, J., Céspedes, R. y Bambaren, L. (2020) *Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco - 2015*. *Revista Balance's: Universidad Nacional Agraria de la Selva*, 8(11) 48-55.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194>
- Rojas, Y. (2022) *La gestión del talento humano por competencias, un aporte significativo para la competitividad de las Microempresas de Huánuco, 2019*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de

- Negocios, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/7584>
- Salgado, C. (2018). *Manual de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según metodología cuantitativa*. Universidad Marcelino Champagnat. <https://institutorambell.blogspot.com/2023/02/manual-de-investigacion-teoria-y.html>
- Sim, J., Saunders, B., Waterfield, J., & Kingstone, T. (2018). Can sample size in qualitative research be determined a priori? *International Journal of Social Research Methodology*, 21(5), 619–634. <https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1454643>
- Singh, S., Singh, G., & Dhir, S. (2022). Impact of digital marketing on the competitiveness of the restaurant industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 0(0), 1-29. <https://doi.org/10.1080/15378020.2022.2077088>
- Stachová, K., Papula, J., Stacho, Z. & Kohnová, L. (2019). External Partnerships in Employee Education and Development as the Key to Facing Industry 4.0 Challenges. *Sustainability*, 11(2), 345. <https://doi.org/10.3390/su11020345>
- Tidd, J., & Bessant, J. (2020). *Managing innovation: integrating technological, market and organizational change*. Wiley. ISBN: 978-1-119-71330-2. <https://www.researchgate.net/publication/344237753>
- Ulrich, D. (2006) *Recursos humanos champions*. Ediciones Granica SA. https://books.google.com.pe/books?id=Cl6p045Zpr0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Vásquez, J. (2017). *La gestión del talento humano y su relación con la generación de competitividad empresarial en el Consorcio de la Universidad César Vallejo de Lima, 2015*. [Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional UAP. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/7200>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión del talento humano y competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023							
Autor: Campoo Zapata, Daisy Jenny							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?</p> <p>Problemas Específicos: Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la incorporación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la colocación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la recompensa a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la incorporación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la colocación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la recompensa a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis</p> <p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la incorporación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la colocación de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la recompensa a las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p>	Variable 1: Gestión del Talento Humano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Incorporación de las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento del personal - Reclutamiento interno - Reclutamiento externo - Selección del personal - Características de los postulantes y perfil al puesto. 	1,2,3,4,5	Ordinal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Adecuado Eficiente [19-25] Aceptable [12-18] Inadecuado Deficiente [5-11]
			Colocación de las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura Organizacional - Socialización organizacional - Modelado de trabajo - Método de evaluación de desempeño - Criterios para la evaluación de desempeño. 	6,7,8,9,10		Adecuado Eficiente [19-25] Aceptable [12-18] Inadecuado Deficiente [5-11]
			Recompensa a las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de sistema de remuneración - Política salarial - Recompensas y sanciones - Remuneración flexible - Prestaciones y servicios 	11,12,13,14,15		Adecuado Eficiente [19-25] Aceptable [12-18] Inadecuado Deficiente [5-11]
			Desarrollo de las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitación - Ejecución del plan de capacitación - Evaluación de la implementación del programa de capacitación 	16,17,18,19,20		Adecuado Eficiente [19-25] Aceptable [12-18] Inadecuado

<p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es la relación entre la retención de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?</p> <p>Problema específico 6 ¿Cuál es la relación entre la supervisión de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo específico 4 Determinar la relación entre el desarrollo de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la relación entre la retención de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p> <p>Objetivo específico 6 Determinar la relación entre la supervisión de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre el desarrollo de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específica 5 Existe relación significativa entre la retención de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específica 6 Existe relación significativa entre la supervisión de las personas y la competitividad en una empresa de servicios de capacitación, 2023.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de las organizaciones - Desarrollo de las personas - 			Deficiente [5-11]
			Retención de las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de relaciones con los empleados - Disciplina - Administración de conflictos - Higiene y salud ocupacional. - Calidad de vida en el trabajo. 	21, 22,23,24,25		Adecuado [19-25] Eficiente [12-18] Aceptable [5-11] Inadecuado
			Supervisión a las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación interna. - Necesidad de información. - Base de datos de la administración de recursos humanos - Sistemas de supervisión de la administración de recursos humanos - Balance social 	26,27,28,29,30		Adecuado [19-25] Eficiente [12-18] Aceptable [5-11] Inadecuado
Variable 2: Competitividad							
	Dimensiones	Indicadores		Escala de medición	Niveles y rangos		
	Requerimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno institucional - Infraestructura - Equipamiento - Estabilidad macroeconómica - Salud mental - Salud física - Grado de instrucción - Formación continua - Recursos humanos - Planeación estratégica 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Ordinal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Alta [38-50] Eficiente [24-37] Media [10-23] Baja Deficiente		

			<p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sofisticación en el mercado financiero - Disponibilidad y uso de tecnologías - Mercado del servicio - Satisfacción del colaborador - Monitoreo y acompañamiento - Marketing - Normatividad - Capacitación - Calidad - Satisfacción del cliente 	11,12,13,14, 15,16,17, 18,19,20		<p>Inicio [23-30] Proceso [14-22] Logro [6-13]</p>
			<p>Innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innovación en el servicio - Innovación en plataformas - Innovación en soluciones - Innovación al cliente - Innovación en la comunicación - Innovación en experiencia - Innovación en el ecosistema - Innovación en el canal - Innovación en el proceso - Innovación en la captura del valor 	21,22,23,24, 25,26,27, 28,29,30		<p>Logro [26-35] Proceso [16-25] Inicio [7-15]</p>
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar			
<p>Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético - deductivo Tipo: Aplicada</p>	<p>Población: 65 trabajadores de la empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p>	<p>Variable 1: Demanda cognitiva Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Según dimensiones de Chiavenato (2020)</p>	<p>Descriptiva: se procesaron los datos recolectados sobre ambas variables y sus dimensiones. Presentando resultados mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras.</p>			

<p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental: Transversal - Correlacional</p>	<p>Tipo de muestreo: No probabilístico – por conveniencia.</p> <p>Muestra: 60 trabajadores de la empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p> <p>Unidades de análisis Cada trabajador de la empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.</p>	<p>Variable 1: Redacción de textos escritos</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>En base a dimensiones de García et al. (2021)</p>	<p>Inferencial: Se aplicará la prueba estadística Rho de Spearman. Tanto la variable gestión del talento humano como la competitividad son de tipo ordinal y cumplen requisitos para esta prueba de correlación.</p>
---	---	---	---

Anexo 2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable gestión del talento humano.

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Incorporación de las personas	<p>La gestión del talento humano es una función administrativa para integrar, formar, evaluar y recompensar a los empleados. Comienza con la participación de cada gerente de recursos del personal y continua con el reclutamiento, entrevistas, selección, capacitación y otras actividades (Chiavenato, 2020)</p>	<p>La variable se medirá a través de las seis dimensiones y sus indicadores, con los que se construirá un cuestionario con una escala tipo Likert</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento del personal - Reclutamiento interno - Reclutamiento externo - Selección del personal - Características de los postulantes y perfil al puesto. 	1,2,3,4,5	<p>Ordinal</p> <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p>
Colocación de las personas			<ul style="list-style-type: none"> - Cultura Organizacional - Socialización organizacional - Modelado de trabajo - Método de evaluación de desempeño - Criterios para la evaluación de desempeño. 	6,7,8,9,10,	
Recompensa a las personas			<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de sistema de remuneración - Política salarial - Recompensas y sanciones - Remuneración flexible - Prestaciones y servicios 	11,12,13,14,15,	
Desarrollo de las personas			<ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitación - Ejecución del plan de capacitación - Evaluación de la implementación del programa de capacitación - Desarrollo de las organizaciones - Desarrollo de las personas - 	16,17,18,19,20,	
Retención de las personas			<ul style="list-style-type: none"> - Programa de relaciones con los empleados - Disciplina - Administración de conflictos - Higiene y salud ocupacional. - Calidad de vida en el trabajo. 	21,22,23,24,25,	
Supervisión de las personas			<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación interna. - Necesidad de información. - Base de datos de la administración de recursos humanos - Sistemas de supervisión de la administración de recursos humanos - Balance social 	26,27,28,29,30.	

Tabla 2.

Operacionalización de la variable competitividad.

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Requerimientos básicos	<p>La competitividad de la empresa es el resultado de las ventajas competitivas que tiene la organización en sus métodos productivos y organizativos. Se reflejan en el precio y la calidad final del producto en comparación con la competencia y mercados específicos García et al. (2021)</p>	<p>Esta variable se medirá a partir de sus tres dimensiones e indicadores a partir de los cuales adaptaremos un cuestionario de preguntas con una escala Likert</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno institucional - Infraestructura - Equipamiento - Estabilidad macroeconómica - Salud mental - Salud física - Grado de instrucción - Formación continua - Recursos humanos - Planeación estratégica 	1,2,3,4,5,6,7	<p>Ordinal</p> <p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>
Eficiencia			<ul style="list-style-type: none"> - Sofisticación en el mercado financiero - Disponibilidad y uso de tecnologías - Mercado del servicio - Satisfacción del colaborador - Monitoreo y acompañamiento - Marketing - Normatividad - Capacitación - Calidad - Satisfacción del cliente 	8,9,10,11, 12,13,	
Innovación			<ul style="list-style-type: none"> - Innovación en el servicio - Innovación en plataformas - Innovación en soluciones - Innovación al cliente - Innovación en la comunicación - Innovación en experiencia - Innovación en el ecosistema - Innovación en el canal - Innovación en el proceso - Innovación en la captura del valor 	14,15,16, 17,18,19, 20.	

Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estimado colaborador:

A continuación, se le presenta una relación de afirmaciones, las cuales debe leer detenidamente, para luego responder cada una de ellas. Las afirmaciones corresponden a la gestión del talento humano, que se viene desarrollando en la empresa de capacitación en la cual usted labora.

INSTRUCCIONES:

Como opciones de respuesta se presentan cinco alternativas, marca con un aspa "X" la opción de la escala que sea acorde a tu respuesta. Considera que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

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

N°	CUESTIONARIO	ESCALA				
		5	4	3	2	1
Incorporación a las personas						
1	La empresa cumple con un protocolo de reclutamiento del personal, para cubrir los puestos ocupacionales.					
2	La promoción de los colaboradores de la empresa se realiza a través del reclutamiento interno.					
3	La empresa prefiere ofertar oportunidades laborales a través del reclutamiento externo.					
4	En el proceso de selección del personal se busca la eficiencia y eficacia.					
5	Durante el proceso de selección del personal se contrasta el perfil del puesto con las características del candidato.					
Colocación de las personas						
6	En la empresa se promueve la adquisición de una nueva cultura organizacional por los colaboradores.					
7	Los colaboradores son informados sobre la misión y visión de la empresa.					
8	En la empresa se diseña puestos en razón a las tareas a desempeñar.					
9	La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores utilizando diversos métodos.					
10	La empresa establece criterios adecuados para la evaluación de desempeño de los colaboradores.					
Recompensa a las personas						
11	La empresa cuenta con un sistema de remuneraciones acorde a las competencias de los colaboradores.					
12	Las políticas salariales de la empresa respetan los derechos de sus colaboradores.					
13	La empresa cuenta con un programa de recompensas y sanciones remunerativas.					
14	La empresa implementa un sistema de remuneración flexible de remuneración					
15	La empresa garantiza la prestación flexible de sus colaboradores.					
Desarrollo de las personas						
16	La empresa cuenta con un programa de capacitación, que responde a las necesidades de sus colaboradores.					

17	La empresa ejecuta el programa de capacitación para sus colaboradores.					
18	La empresa evalúa la implementación del programa de capacitación en el proceso y al finalizar el desarrollo.					
19	La empresa promueve el cambio individual gradual del colaborador.					
20	La empresa promueve el cambio a nivel de organización.					
Retención a las personas						
21	La empresa cuenta con un programa de fortalecimiento de relaciones interpersonales.					
22	La empresa implementa una política de disciplina en respuesta a la frecuencia de los problemas.					
23	El jefe de recursos humanos cuenta con la capacidad de administrar los conflictos de relaciones interpersonales.					
24	La empresa promueve condiciones para la buena salud física y mental en los colaboradores.					
25	La empresa establece condiciones para la calidad de vida de los trabajadores.					
Supervisión a las personas						
26	La administración de recursos humanos de la empresa establece una sostenida comunicación entre sus colaboradores.					
27	La administración de recursos humanos de la empresa, procesa información sobre la evaluación del personal.					
28	La administración de recursos humanos genera una base de datos interconectados de los colaboradores.					
29	La empresa implementa un sistema de supervisión para garantizar la jornada laboral completa en los colaboradores.					
30	La empresa desarrolla balances sociales sobre el desarrollo de las actividades y los divulga a la comunidad.					

CUESTIONARIO SOBRE COMPETIVIDAD

Estimado colaborador:

A continuación, se le presenta una relación de afirmaciones, las cuales debe leer detenidamente, para luego responder cada una de ellas. Las afirmaciones corresponden a la competitividad, que se viene desarrollando en la empresa de capacitación en la cual usted labora.

INSTRUCCIONES:

Como opciones de respuesta se presentan cinco alternativas, marca con un aspa "X" la opción de la escala que sea acorde a tu respuesta. Considera que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

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

N°	CUESTIONARIO	ESCALA				
		5	4	3	2	1
Requerimientos básicos						
1	La empresa proyecta una imagen institucional positiva dentro del entorno.					
2	La empresa cuenta con una infraestructura acorde al servicio que brinda.					
3	La empresa cuenta con equipos, recursos y materiales pertinentes al servicio que se brinda.					
4	La empresa cuenta con soporte financiero.					
5	La empresa cuenta con un programa de salud mental, para garantizar la eficiencia y eficacia en los colaboradores.					
6	La empresa cuenta con un programa de salud física, para garantizar la eficiencia y eficacia en los colaboradores.					
7	Los colaboradores tienen un grado de instrucción que responde al cargo que asumen.					
8	Los colaboradores fortalecen sus competencias mediante diversas instancias de formación continua.					
9	La empresa cuenta con un plan de recursos humanos.					
10	La empresa cuenta con un conjunto de planes estratégicos para el desarrollo de las actividades					
Eficiencia						
11	La empresa cuenta con un sistema financiero sofisticado para las transacciones comerciales de compra y venta.					
12	La empresa dispone de recursos tecnológicos y garantiza su uso.					
14	La empresa tiene la capacidad para cubrir la demanda según el tamaño del mercado.					
15	El colaborador está satisfecho con la eficiencia del rol que desempeña.					
16	La empresa monitorea y acompaña a los colaboradores durante el cumplimiento de actividades laborales.					
17	La empresa desarrolla actividades de marketing de manera eficiente.					
18	En la empresa se cumplen las normas y reglas con el propósito del logro eficiente.					
	La empresa implementa un programa de capacitación en sus colaboradores.					
19	La empresa brinda un servicio enfocado en los estándares de calidad.					
20	El servicio que ofrece la empresa está enfocado en					

	satisfacer las expectativas del cliente.					
Innovación						
21	La empresa busca el mejoramiento del servicio cada periodo de tiempo.					
22	La empresa cuenta con un plan de renovación tecnológica para favorecer su competitividad en el mercado.					
23	La empresa crea nuevas estrategias de solución para sus clientes.					
24	La empresa cuenta con un plan para la identificación y captación de nuevos clientes.					
25	La empresa renueva de manera creativa sus canales de comunicación con los clientes.					
26	La empresa diseña estrategias para que los clientes vivencien nuevas experiencias durante el servicio.					
27	La empresa celebra alianzas estratégicas con otras organizaciones para mejorar el servicio.					
28	La empresa diversifica sus canales de atención al cliente.					
29	La empresa aplica nuevas estrategias de administración para abaratar costos y garantizar el servicio.					
30	La empresa modifica su forma de negociar con el cliente sobre el servicio.					

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable Gestión del talento humano. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Gloria Arando Torres	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctorado (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación Científica	
Institución donde labora:	Universidad de Micaela Bastidas de Apurímac	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado y Posgrado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión del talento humano
Autor:	Idalberto Chiavenato (2020) Adaptado por Campoo Zapata, Daisy Jenny
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios de capacitación de Lima.
Significación:	El cuestionario de la Variable Gestión del talento humano está compuesto de 6 dimensiones que son: Incorporación a las personas, colocación de las personas, recompensa a las personas, desarrollo de las personas, retención a las personas y supervisión a las personas.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Gestión del talento humano, elaborado por Campoo Zapata, Daisy Jenny.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

No cumple con el criterio
Bajo Nivel
Moderado nivel
Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Incorporación a las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Incorporación a las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reclutamiento del personal	La empresa cumple con un protocolo del reclutamiento del personal, para cubrir los puestos ocupacionales.	4	4	4	
Reclutamiento interno	La promoción de los colaboradores de la empresa se realiza a través del reclutamiento interno.	4	4	4	
Reclutamiento externo	La empresa prefiere ofertar oportunidades laborales a través del reclutamiento externo.	4	4	4	
Selección del personal	En el proceso de selección del personal se busca la eficiencia y eficacia.	4	4	4	
Características de los postulantes y perfil al puesto.	Durante el proceso de selección del personal se contrasta el perfil del puesto con las características del candidato.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Colocación de las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colocación a las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cultura Organizacional	En la empresa se promueve la adquisición de una nueva cultura organizacional por los colaboradores.	4	4	4	
Socialización organizacional	Los colaboradores son informados sobre la misión y visión de la empresa.	4	4	4	
Modelado de trabajo	En la empresa diseña puestos en razón a las tareas a desempeñar.	4	4	4	
Método de evaluación de desempeño	La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores utilizando diversos métodos.	4	4	4	
Criterios para la evaluación de desempeño	La empresa establece criterios adecuados para la evaluación de desempeño de los colaboradores.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Recompensa a las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión recompensa a las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño de sistema de remuneración	La empresa cuenta con un sistema de remuneraciones acorde a las competencias de los colaboradores.	4	4	4	
Política salarial	Las políticas salariales de la empresa respetan los derechos de sus colaboradores.	4	4	4	
Recompensas y sanciones	La empresa cuenta con un programa de recompensas y sanciones remunerativas.	4	4	4	
Remuneración flexible	La empresa implementa un sistema de remuneración flexible de remuneración	4	4	4	
Prestaciones y servicios	La empresa garantiza la prestación flexible de sus colaboradores.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Desarrollo de personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión desarrollo de personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de capacitación	La empresa cuenta con un programa de capacitación, que responde a las necesidades de sus colaboradores.	4	4	4	
Ejecución del plan de capacitación	La empresa ejecuta el programa de capacitación para sus colaboradores.	4	4	4	
Evaluación de la implementación del programa de capacitación	La empresa evalúa la implementación del programa de capacitación en el proceso y al finalizar el desarrollo.	4	4	4	
Desarrollo de las personas	La empresa promueva el cambio individual gradual del colaborador	4	4	4	
Desarrollo de las organizaciones	La empresa promueve el cambio a nivel de organización.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Retención de las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión retención de las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programa de relaciones con los empleados	La empresa cuenta con un programa de fortalecimiento de relaciones interpersonales.	4	4	4	
Disciplina	La empresa implementa una política de disciplina en respuesta a la frecuencia de los problemas.	4	4	4	
Administración de conflictos	El jefe de recursos humanos cuenta con la capacidad de administrar los conflictos de relaciones interpersonales.	4	4	4	
Higiene y salud ocupacional.	La empresa promueve condiciones para la buena salud física y mental en los colaboradores.	4	4	4	
Calidad de vida en el trabajo	La empresa establece condiciones para la calidad de vida de los trabajadores.	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Supervisión de Personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión supervisión de personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación interna.	La administración de recursos humanos de la empresa establece una sostenida comunicación entre sus colaboradores.	4	4	4	
Necesidad de información.	La administración de recursos humanos de la empresa, procesa información sobre los trabajadores.	4	4	4	
Base de datos de la administración de recursos humanos	La administración de recursos humanos genera una base de datos interconectados de los colaboradores.	4	4	4	
Sistemas de supervisión de la administración de recursos humanos	La empresa implementa un sistema de supervisión para garantizar la jornada laboral completa en los colaboradores.	4	4	4	
Balance social	La empresa desarrolla balances sociales sobre el desarrollo de las actividades y los divulga a la comunidad.	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Gloria Arando Torres

24 de octubre del 2023.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable Competitividad. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Gloria Arando Torres
Grado profesional:	Maestría () Doctorado (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad Micaela Bastidas de Apurímac
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado y Posgrado

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable competitividad
Autor:	García et al. (2021) Adaptado por Campoo Zapata, Daisy Jenny
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios de capacitación de Lima.
Significación:	El cuestionario de la Variable competitividad está compuesto de 3 dimensiones que son: Requerimientos básicos, Eficiencia e Innovación.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable competitividad, elaborado por Campoo Zapata, Daisy Jenny.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Requerimientos básicos
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión requerimientos básicos en trabajadores en una Empresa de Servicio de Capacitación de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entorno institucional	La empresa proyecta una imagen institucional positiva dentro del entorno.	4	4	4	
Infraestructura	La empresa cuenta con una infraestructura acorde al servicio que brinda.	4	4	4	
Equipamiento	La empresa cuenta con equipos, recursos y materiales pertinentes al servicio que se brinda.	4	4	4	
Estabilidad macroeconómica	La empresa cuenta con soporte financiero.	4	4	4	
Salud mental	La empresa cuenta con un programa de salud mental, para garantizar la eficiencia y eficacia en los colaboradores.	4	4	4	
Salud física	La empresa cuenta con un programa de salud física, para garantizar la eficiencia y eficacia en los colaboradores.	4	4	4	
Grado de instrucción	Los colaboradores tienen un grado de instrucción que responde al cargo que asumen.	4	4	4	
Formación continua	Los colaboradores fortalecen sus competencias mediante diversas instancias de formación continua.	4	4	4	
Recursos humanos	La empresa cuenta con un plan de recursos humanos.	4	4	4	
Planeación estratégica	La empresa cuenta con un conjunto de planes estratégicos para el desarrollo de las actividades	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Eficiencia
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión eficiencia en trabajadores en una Empresa de Servicio de Capacitación de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sofisticación en el mercado financiero	La empresa cuenta con un sistema financiero sofisticado para las transacciones comerciales de compra y venta.	4	4	4	
Disponibilidad y uso de tecnologías	La empresa dispone de recursos tecnológicos y garantiza su uso.	4	4	4	
Mercado del servicio	La empresa tiene la capacidad para cubrir la demanda según el tamaño del mercado.	4	4	4	
Satisfacción del colaborador	El colaborador está satisfecho con la eficiencia del rol que desempeña.	4	4	4	
Monitoreo y acompañamiento	La empresa monitorea y acompaña a los colaboradores durante el cumplimiento de actividades laborales.	4	4	4	
Marketing	La empresa desarrolla actividades de marketing de manera eficiente.	4	4	4	
Normatividad	En la empresa se cumplen las normas y reglas con el propósito del logro eficiente.	4	4	4	
Capacitación	La empresa implementa un programa de capacitación en sus colaboradores.	4	4	4	
Calidad	La empresa brinda un servicio enfocado en los estándares de	4	4	4	

	calidad.				
Satisfacción del cliente	El servicio que ofrece la empresa está enfocado en satisfacer las expectativas del cliente.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Innovación
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión innovación en trabajadores en una Empresa de Servicio de Capacitación de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Innovación en el servicio	La empresa busca el mejoramiento del servicio cada periodo de tiempo.	4	4	4	
Innovación en plataformas	La empresa cuenta con un plan de renovación tecnológica para favorecer su competitividad en el mercado.	4	4	4	
Innovación en soluciones	La empresa crea nuevas estrategias de solución para sus clientes.	4	4	4	
Innovación al cliente	La empresa cuenta con un plan para la identificación y captación de nuevos clientes.	4	4	4	
Innovación en la comunicación	La empresa renueva de manera creativa sus canales de comunicación con los clientes.	4	4	4	
Innovación en experiencia	La empresa diseña estrategias para que los clientes vivencien nuevas experiencias durante el servicio.	4	4	4	
Innovación en el ecosistema	La empresa celebra alianzas estratégicas con otras organizaciones para mejorar el servicio.	4	4	4	
Innovación en el canal	La empresa diversifica sus canales de atención al cliente.	4	4	4	
Innovación en el proceso	La empresa aplica nuevas estrategias de administración para abaratar costos y garantizar el servicio.	4	4	4	
Innovación en la captura del valor	La empresa modifica su forma de negociar con el cliente sobre el servicio.	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Gloria Arando Torres

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de octubre del 2023.



Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable Gestión del talento humano. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Giuliana del Socorro Raggio Ramírez	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctorado (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación Científica	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado y Posgrado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión del talento humano
Autor:	Idalberto Chiavenato (2020) Adaptado por Campoo Zapata, Daisy Jenny
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios de capacitación de Lima.
Significación:	El cuestionario de la Variable Gestión del talento humano está compuesto de 6 dimensiones que son: Incorporación a las personas, colocación de las personas, recompensa a las personas, desarrollo de las personas, retención a las personas y supervisión a las personas.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Gestión del talento humano, elaborado por Campoo Zapata, Daisy Jenny.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

No cumple con el criterio
Bajo Nivel
Moderado nivel
Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Incorporación a las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Incorporación a las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reclutamiento del personal	La empresa cumple con un protocolo del reclutamiento del personal, para cubrir los puestos ocupacionales.	4	4	4	
Reclutamiento interno	La promoción de los colaboradores de la empresa se realiza a través del reclutamiento interno.	4	4	4	
Reclutamiento externo	La empresa prefiere ofertar oportunidades laborales a través del reclutamiento externo.	4	4	4	
Selección del personal	En el proceso de selección del personal se busca la eficiencia y eficacia.	4	4	4	
Características de los postulantes y perfil al puesto.	Durante el proceso de selección del personal se contrasta el perfil del puesto con las características del candidato.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Colocación de las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colocación a las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cultura Organizacional	En la empresa se promueve la adquisición de una nueva cultura organizacional por los colaboradores.	4	4	4	
Socialización organizacional	Los colaboradores son informados sobre la misión y visión de la empresa.	4	4	4	
Modelado de trabajo	En la empresa diseña puestos en razón a las tareas a desempeñar.	4	4	4	
Método de evaluación de desempeño	La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores utilizando diversos métodos.	4	4	4	
Criterios para la evaluación de desempeño	La empresa establece criterios adecuados para la evaluación de desempeño de los colaboradores.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Recompensa a las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión recompensa a las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño de sistema de remuneración	La empresa cuenta con un sistema de remuneraciones acorde a las competencias de los colaboradores.	4	4	4	
Política salarial	Las políticas salariales de la empresa respetan los derechos de sus colaboradores.	4	4	4	
Recompensas y sanciones	La empresa cuenta con un programa de recompensas y sanciones remunerativas.	4	4	4	
Remuneración flexible	La empresa implementa un sistema de remuneración flexible de remuneración	4	4	4	
Prestaciones y servicios	La empresa garantiza la prestación flexible de sus colaboradores.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Desarrollo de personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión desarrollo de personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de capacitación	La empresa cuenta con un programa de capacitación, que responde a las necesidades de sus colaboradores.	4	4	4	
Ejecución del plan de capacitación	La empresa ejecuta el programa de capacitación para sus colaboradores.	4	4	4	
Evaluación de la implementación del programa de capacitación	La empresa evalúa la implementación del programa de capacitación en el proceso y al finalizar el desarrollo.	4	4	4	
Desarrollo de las personas	La empresa promueva el cambio individual gradual del colaborador	4	4	4	
Desarrollo de las organizaciones	La empresa promueve el cambio a nivel de organización.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Retención de las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión retención de las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programa de relaciones con los empleados	La empresa cuenta con un programa de fortalecimiento de relaciones interpersonales.	4	4	4	
Disciplina	La empresa implementa una política de disciplina en respuesta a la frecuencia de los problemas.	4	4	4	
Administración de conflictos	El jefe de recursos humanos cuenta con la capacidad de administrar los conflictos de relaciones interpersonales.	4	4	4	
Higiene y salud ocupacional.	La empresa promueve condiciones para la buena salud física y mental en los colaboradores.	4	4	4	
Calidad de vida en el trabajo	La empresa establece condiciones para la calidad de vida de los trabajadores.	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Supervisión de Personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión supervisión de personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación interna.	La administración de recursos humanos de la empresa establece una sostenida comunicación entre sus colaboradores.	4	4	4	
Necesidad de información.	La administración de recursos humanos de la empresa, procesa información sobre los trabajadores.	4	4	4	
Base de datos de la administración de recursos humanos	La administración de recursos humanos genera una base de datos interconectados de los colaboradores.	4	4	4	
Sistemas de supervisión de la administración de recursos humanos	La empresa implementa un sistema de supervisión para garantizar la jornada laboral completa en los colaboradores.	4	4	4	
Balance social	La empresa desarrolla balances sociales sobre el desarrollo de las actividades y los divulga a la comunidad.	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Giuliana del Socorro Raggio Ramírez

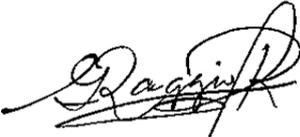
24 de octubre del 2023.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable Competitividad. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Giuliana del Socorro Raggio Ramírez	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctorado (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado y Posgrado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable competitividad
Autor:	García et al. (2021) Adaptado por Campoo Zapata, Daisy Jenny
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios de capacitación de Lima.
Significación:	El cuestionario de la Variable competitividad está compuesto de 3 dimensiones que son: Requerimientos básicos, Eficiencia e Innovación.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable competitividad, elaborado por Campoo Zapata, Daisy Jenny.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Requerimientos básicos
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión requerimientos básicos en trabajadores en una Empresa de Servicio de Capacitación de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entorno institucional	La empresa proyecta una imagen institucional positiva dentro del entorno.	4	4	4	
Infraestructura	La empresa cuenta con una infraestructura acorde al servicio que brinda.	4	4	4	
Equipamiento	La empresa cuenta con equipos, recursos y materiales pertinentes al servicio que se brinda.	4	4	4	
Estabilidad macroeconómica	La empresa cuenta con soporte financiero.	4	4	4	
Salud mental	La empresa cuenta con un programa de salud mental, para garantizar la eficiencia y eficacia en los colaboradores.	4	4	4	
Salud física	La empresa cuenta con un programa de salud física, para garantizar la eficiencia y eficacia en los colaboradores.	4	4	4	
Grado de instrucción	Los colaboradores tienen un grado de instrucción que responde al cargo que asumen.	4	4	4	
Formación continua	Los colaboradores fortalecen sus competencias mediante diversas instancias de formación continua.	4	4	4	
Recursos humanos	La empresa cuenta con un plan de recursos humanos.	4	4	4	
Planeación estratégica	La empresa cuenta con un conjunto de planes estratégicos para el desarrollo de las actividades	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Eficiencia
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión eficiencia en trabajadores en una Empresa de Servicio de Capacitación de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sofisticación en el mercado financiero	La empresa cuenta con un sistema financiero sofisticado para las transacciones comerciales de compra y venta.	4	4	4	
Disponibilidad y uso de tecnologías	La empresa dispone de recursos tecnológicos y garantiza su uso.	4	4	4	
Mercado del servicio	La empresa tiene la capacidad para cubrir la demanda según el tamaño del mercado.	4	4	4	
Satisfacción del colaborador	El colaborador está satisfecho con la eficiencia del rol que desempeña.	4	4	4	
Monitoreo y acompañamiento	La empresa monitorea y acompaña a los colaboradores durante el cumplimiento de actividades laborales.	4	4	4	
Marketing	La empresa desarrolla actividades de marketing de manera eficiente.	4	4	4	
Normatividad	En la empresa se cumplen las normas y reglas con el propósito del logro eficiente.	4	4	4	
Capacitación	La empresa implementa un programa de capacitación en sus	4	4	4	

	colaboradores.				
Calidad	La empresa brinda un servicio enfocado en los estándares de calidad.	4	4	4	
Satisfacción del cliente	El servicio que ofrece la empresa está enfocado en satisfacer las expectativas del cliente.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Innovación
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión innovación en trabajadores en una Empresa de Servicio de Capacitación de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Innovación en el servicio	La empresa busca el mejoramiento del servicio cada periodo de tiempo.	4	4	4	
Innovación en plataformas	La empresa cuenta con un plan de renovación tecnológica para favorecer su competitividad en el mercado.	4	4	4	
Innovación en soluciones	La empresa crea nuevas estrategias de solución para sus clientes.	4	4	4	
Innovación al cliente	La empresa cuenta con un plan para la identificación y captación de nuevos clientes.	4	4	4	
Innovación en la comunicación	La empresa renueva de manera creativa sus canales de comunicación con los clientes.	4	4	4	
Innovación en experiencia	La empresa diseña estrategias para que los clientes vivencien nuevas experiencias durante el servicio.	4	4	4	
Innovación en el ecosistema	La empresa celebra alianzas estratégicas con otras organizaciones para mejorar el servicio.	4	4	4	
Innovación en el canal	La empresa diversifica sus canales de atención al cliente.	4	4	4	
Innovación en el proceso	La empresa aplica nuevas estrategias de administración para abaratar costos y garantizar el servicio.	4	4	4	
Innovación en la captura del valor	La empresa modifica su forma de negociar con el cliente sobre el servicio.	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Giuliana del Socorro Raggio Ramírez

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de octubre del 2023



Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable Gestión del talento humano. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Elizabeth Grados Zavala	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctorado (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación Científica	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado y Posgrado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión del talento humano
Autor:	Idalberto Chiavenato (2020) Adaptado por Campoo Zapata, Daisy Jenny
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios de capacitación de Lima.
Significación:	El cuestionario de la Variable Gestión del talento humano está compuesto de 6 dimensiones que son: Incorporación a las personas, colocación de las personas, recompensa a las personas, desarrollo de las personas, retención a las personas y supervisión a las personas.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Gestión del talento humano, elaborado por Campoo Zapata, Daisy Jenny.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

No cumple con el criterio
Bajo Nivel
Moderado nivel
Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Incorporación a las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Incorporación a las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reclutamiento del personal	La empresa cumple con un protocolo del reclutamiento del personal, para cubrir los puestos ocupacionales.	4	4	4	
Reclutamiento interno	La promoción de los colaboradores de la empresa se realiza a través del reclutamiento interno.	4	4	4	
Reclutamiento externo	La empresa prefiere ofertar oportunidades laborales a través del reclutamiento externo.	4	4	4	
Selección del personal	En el proceso de selección del personal se busca la eficiencia y eficacia.	4	4	4	
Características de los postulantes y perfil al puesto.	Durante el proceso de selección del personal se contrasta el perfil del puesto con las características del candidato.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Colocación de las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión colocación a las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cultura Organizacional	En la empresa se promueve la adquisición de una nueva cultura organizacional por los colaboradores.	4	4	4	
Socialización organizacional	Los colaboradores son informados sobre la misión y visión de la empresa.	4	4	4	
Modelado de trabajo	En la empresa diseña puestos en razón a las tareas a desempeñar.	4	4	4	
Método de evaluación de desempeño	La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores utilizando diversos métodos.	4	4	4	
Criterios para la evaluación de desempeño	La empresa establece criterios adecuados para la evaluación de desempeño de los colaboradores.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Recompensa a las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión recompensa a las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño de sistema de remuneración	La empresa cuenta con un sistema de remuneraciones acorde a las competencias de los colaboradores.	4	4	4	
Política salarial	Las políticas salariales de la empresa respetan los derechos de sus colaboradores.	4	4	4	
Recompensas y sanciones	La empresa cuenta con un programa de recompensas y sanciones remunerativas.	4	4	4	
Remuneración flexible	La empresa implementa un sistema de remuneración flexible de remuneración	4	4	4	
Prestaciones y servicios	La empresa garantiza la prestación flexible de sus colaboradores.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Desarrollo de personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión desarrollo de personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de capacitación	La empresa cuenta con un programa de capacitación, que responde a las necesidades de sus colaboradores.	4	4	4	
Ejecución del plan de capacitación	La empresa ejecuta el programa de capacitación para sus colaboradores.	4	4	4	
Evaluación de la implementación del programa de capacitación	La empresa evalúa la implementación del programa de capacitación en el proceso y al finalizar el desarrollo.	4	4	4	
Desarrollo de las personas	La empresa promueva el cambio individual gradual del colaborador	4	4	4	
Desarrollo de las organizaciones	La empresa promueve el cambio a nivel de organización.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Retención de las personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión retención de las personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programa de relaciones con los empleados	La empresa cuenta con un programa de fortalecimiento de relaciones interpersonales.	4	4	4	
Disciplina	La empresa implementa una política de disciplina en respuesta a la frecuencia de los problemas.	4	4	4	
Administración de conflictos	El jefe de recursos humanos cuenta con la capacidad de administrar los conflictos de relaciones interpersonales.	4	4	4	
Higiene y salud ocupacional.	La empresa promueve condiciones para la buena salud física y mental en los colaboradores.	4	4	4	
Calidad de vida en el trabajo	La empresa establece condiciones para la calidad de vida de los trabajadores.	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Supervisión de Personas
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión supervisión de personas en trabajadores en una empresa de servicios de capacitación, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación interna.	La administración de recursos humanos de la empresa establece una sostenida comunicación entre sus colaboradores.	4	4	4	
Necesidad de información.	La administración de recursos humanos de la empresa, procesa información sobre los trabajadores.	4	4	4	
Base de datos de la administración de recursos humanos	La administración de recursos humanos genera una base de datos interconectados de los colaboradores.	4	4	4	
Sistemas de supervisión de la administración de recursos humanos	La empresa implementa un sistema de supervisión para garantizar la jornada laboral completa en los colaboradores.	4	4	4	
Balance social	La empresa desarrolla balances sociales sobre el desarrollo de las actividades y los divulga a la comunidad.	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Elizabeth Grados Zavala

24 de octubre del 2023.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable Competitividad. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Elizabeth Grados Zavala	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctorado (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado y Posgrado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable competitividad
Autor:	García et al. (2021) Adaptado por Campoo Zapata, Daisy Jenny
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de servicios de capacitación de Lima.
Significación:	El cuestionario de la Variable competitividad está compuesto de 3 dimensiones que son: Requerimientos básicos, Eficiencia e Innovación.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable competitividad, elaborado por Campoo Zapata, Daisy Jenny.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Requerimientos básicos
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión requerimientos básicos en trabajadores en una Empresa de Servicio de Capacitación de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entorno institucional	La empresa proyecta una imagen institucional positiva dentro del entorno.	4	4	4	
Infraestructura	La empresa cuenta con una infraestructura acorde al servicio que brinda.	4	4	4	
Equipamiento	La empresa cuenta con equipos, recursos y materiales pertinentes al servicio que se brinda.	4	4	4	
Estabilidad macroeconómica	La empresa cuenta con soporte financiero.	4	4	4	
Salud mental	La empresa cuenta con un programa de salud mental, para garantizar la eficiencia y eficacia en los colaboradores.	4	4	4	
Salud física	La empresa cuenta con un programa de salud física, para garantizar la eficiencia y eficacia en los colaboradores.	4	4	4	
Grado de instrucción	Los colaboradores tienen un grado de instrucción que responde al cargo que asumen.	4	4	4	
Formación continua	Los colaboradores fortalecen sus competencias mediante diversas instancias de formación continua.	4	4	4	
Recursos humanos	La empresa cuenta con un plan de recursos humanos.	4	4	4	
Planeación estratégica	La empresa cuenta con un conjunto de planes estratégicos para el desarrollo de las actividades	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Eficiencia
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión eficiencia en trabajadores en una Empresa de Servicio de Capacitación de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sofisticación en el mercado financiero	La empresa cuenta con un sistema financiero sofisticado para las transacciones comerciales de compra y venta.	4	4	4	
Disponibilidad y uso de tecnologías	La empresa dispone de recursos tecnológicos y garantiza su uso.	4	4	4	
Mercado del servicio	La empresa tiene la capacidad para cubrir la demanda según el tamaño del mercado.	4	4	4	
Satisfacción del colaborador	El colaborador está satisfecho con la eficiencia del rol que desempeña.	4	4	4	
Monitoreo y acompañamiento	La empresa monitorea y acompaña a los colaboradores durante el cumplimiento de actividades laborales.	4	4	4	
Marketing	La empresa desarrolla actividades de marketing de manera eficiente.	4	4	4	
Normatividad	En la empresa se cumplen las normas y reglas con el propósito del logro eficiente.	4	4	4	
Capacitación	La empresa implementa un programa de capacitación en sus colaboradores.	4	4	4	

Calidad	La empresa brinda un servicio enfocado en los estándares de calidad.	4	4	4	
Satisfacción del cliente	El servicio que ofrece la empresa está enfocado en satisfacer las expectativas del cliente.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Innovación
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión innovación en trabajadores en una Empresa de Servicio de Capacitación de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Innovación en el servicio	La empresa busca el mejoramiento del servicio cada periodo de tiempo.	4	4	4	
Innovación en plataformas	La empresa cuenta con un plan de renovación tecnológica para favorecer su competitividad en el mercado.	4	4	4	
Innovación en soluciones	La empresa crea nuevas estrategias de solución para sus clientes.	4	4	4	
Innovación al cliente	La empresa cuenta con un plan para la identificación y captación de nuevos clientes.	4	4	4	
Innovación en la comunicación	La empresa renueva de manera creativa sus canales de comunicación con los clientes.	4	4	4	
Innovación en experiencia	La empresa diseña estrategias para que los clientes vivencien nuevas experiencias durante el servicio.	4	4	4	
Innovación en el ecosistema	La empresa celebra alianzas estratégicas con otras organizaciones para mejorar el servicio.	4	4	4	
Innovación en el canal	La empresa diversifica sus canales de atención al cliente.	4	4	4	
Innovación en el proceso	La empresa aplica nuevas estrategias de administración para abaratar costos y garantizar el servicio.	4	4	4	
Innovación en la captura del valor	La empresa modifica su forma de negociar con el cliente sobre el servicio.	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Elizabeth Grados Zavala

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de octubre del 2023



Firma del Experto validador

Anexo 6. Cálculo del tamaño de la muestra

Muestreo no probabilístico por conveniencia.

Según Golzar et al. (2022) nos manifiestan que el muestreo por conveniencia implica recopilar datos de una población de investigación a la que el investigador puede acceder de manera fácil y conveniente. En este enfoque, se eligen participantes o elementos basándose en su accesibilidad y disponibilidad, en lugar de utilizar un método más riguroso de selección de muestra. Los procesos de muestreo suelen estar condicionados por la decisión que toma el investigador.

Con base en lo manifestado, se eligió el muestreo no probabilístico por conveniencia, porque a criterio de la investigadora se descartó al personal de mantenimiento, por no tener un horario establecido y no estar bajo supervisión del área de Recursos Humanos.

El personal que forma parte de la empresa de capacitación es el siguiente:

Área	Cantidad de trabajadores	Horario laboral
Dirección General	5	De Lunes a Viernes: 9 am a 1 pm - 2 a 5 pm
RRHH	3	
Recepción	4	
Contabilidad	2	
Tesorería	2	
Producción	8	
Almacén	6	
Certificación	3	
Oficina de control	5	
Limpieza	2	
Ventas (Promotores)	20	
Mantenimiento	5	No tienen horario fijo
Total personal	65	

Anexo 7. Base de datos

Gestión del talento humano

Personas	Incorporación a las personas					Colocación de las personas					Recompensa a las personas					Desarrollo de las personas					Retención a las personas					Supervisión a las personas					D1	D2	D3	D4	D5	D6	V1	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30								
1	3	1	1	2	1	1	1	3	1	2	5	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	5	1	3	1	8	8	13	8	8	12	57	
2	3	1	3	5	1	1	1	4	3	5	5	1	3	1	5	1	2	1	5	1	3	1	3	5	3	5	5	1	5	1	13	14	15	10	15	17	84	
3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	3	1	3	1	3	1	4	1	1	1	1	1	4	1	3	1	8	5	13	9	8	10	53	
4	3	4	3	3	2	2	4	1	3	3	4	2	3	4	5	2	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	2	15	13	18	20	16	18	100	
5	3	5	1	4	5	2	5	1	3	5	3	5	3	5	3	5	2	5	3	5	3	5	1	4	3	5	3	5	3	5	18	16	19	20	16	21	110	
6	1	5	1	4	2	2	2	4	1	4	1	2	5	2	5	2	1	2	5	2	1	5	1	4	1	4	1	2	5	2	13	13	15	12	12	14	79	
7	3	4	1	2	4	1	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	1	4	3	4	3	4	1	2	3	2	2	4	3	4	14	14	16	16	13	15	88	
8	3	1	4	2	1	3	1	3	1	2	5	1	4	1	3	1	1	1	3	1	3	1	4	2	1	2	5	1	3	1	11	10	14	7	11	12	65	
9	3	3	3	2	3	1	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	14	13	15	15	14	14	85	
10	3	5	3	3	4	2	4	5	3	3	1	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	1	4	3	4	18	17	15	20	17	15	102	
11	3	1	1	2	1	3	1	4	1	2	2	1	5	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	1	3	1	8	11	12	8	8	9	56	
12	3	3	3	4	3	1	3	3	4	5	3	3	3	3	5	3	2	3	5	3	3	3	3	4	3	4	5	3	5	3	16	14	19	16	20	101		
13	4	3	5	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	5	3	2	3	4	3	5	3	4	3	3	3	2	3	18	14	15	16	19	14	96	
14	3	4	3	3	4	1	4	1	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	17	12	16	18	16	16	95
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	15	16	12	14	15	12	84	
16	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	1	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	15	13	17	16	15	91		
17	3	1	1	2	1	2	1	5	1	2	5	1	5	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	5	1	3	1	8	11	15	8	8	12	62	
18	3	3	3	4	3	2	3	1	3	4	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	16	13	13	12	16	12	82	
19	5	3	5	5	3	2	3	5	5	2	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	21	20	16	17	23	17	114	
20	5	2	5	5	2	2	2	5	5	5	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	5	5	5	5	3	2	2	2	19	19	14	13	22	14	101	
21	3	1	1	2	1	2	1	3	1	2	5	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	5	1	3	1	8	9	13	8	8	12	58	
22	3	1	3	5	1	1	1	4	3	5	1	1	3	1	5	1	4	1	5	1	3	1	3	5	3	5	1	1	5	1	13	14	11	12	15	13	78	
23	4	5	4	5	5	1	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	1	5	3	5	23	17	18	21	22	19	120	
24	3	4	1	3	4	1	4	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	1	4	4	4	15	14	16	19	14	16	94	
25	3	5	1	4	5	1	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	1	4	3	4	4	5	3	5	18	16	20	23	16	21	114
26	3	1	1	2	1	2	1	5	1	2	3	1	5	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	1	3	1	8	11	13	8	8	10	58	
27	3	4	4	2	2	3	2	4	3	2	5	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	4	2	3	2	5	2	3	2	15	14	15	13	16	14	87	
28	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	23	19	22	22	22	130		
29	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	14	14	15	14	14	14	85	
30	3	4	3	3	4	1	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	17	16	17	20	16	17	103	
31	2	4	5	2	2	2	2	4	5	2	1	2	5	2	4	2	5	2	4	2	2	4	5	2	5	2	1	2	4	2	15	15	14	15	18	11	88	
32	3	3	3	4	3	1	3	3	4	1	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	5	3	16	14	15	18	16	16	95	
33	3	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	1	4	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1	3	1	8	10	10	8	8	8	52		
34	3	4	3	3	4	3	4	1	3	3	5	4	3	4	3	4	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	17	14	19	16	16	19	101	
35	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	15	14	16	14	15	16	90	
36	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	15	14	16	16	15	16	92	
37	4	5	4	2	2	1	2	5	5	2	5	2	5	2	1	2	2	2	1	2	4	5	4	2	5	2	5	2	1	2	17	15	15	9	20	12	88	
38	3	3	3	4	3	2	3	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	16	13	14	14	16	15	88	
39	2	3	5	2	3	2	3	5	5	2	5	3	5	3	3	5	3	3	3	2	3	5	2	5	2	5	3	3	3	15	17	19	17	17	16	101		
40	3	1	1	2	1	3	1	5	1	2	3	1	5	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	1	3	1	8	12	13	9	8	10	60	
41	3	5	3	2	5	3	5	3	3	2	3	5	3	5	3	5	2	5	3	5	3	5	3	2	3	2	3	5	3	5	18	16	19	20	16	18	107	
42	3	1	3	5	1	2	1	4	3	5	2	1	3	1	5	1	2	1	5	1	3	1	3	5	3	5	2	1	5	1	13	15	12	10	15	14	79	
43	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	1	3	1	8	7	11	8	8	9	51	
44	3	5	3	3	1	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	15	14	18	19	17	18	101		
45	3	5	3	4	1	2	5	3	3	4	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	5	3	5	16	17	19	22	18	20	112	
46	3	1	1	2	1	2	1	5	1	2	3	1	5	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	1	3	1	8	11	13	8	8	10	58	
47	3	4	3	2	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3	4	16	16	16	17	15	15	95	
48	4	5	4	1	5	3	5	3	4	1	2	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	1	4	1	2	5	3	5	19	16	19	22	18	16	110	
49	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	14	14	14	12	14	12	80		
50	3	4	3	3	4	3	4	5	3	1	3	4	3	4	3	4																						

Competitividad

Personas	Requerimientos básicos										Eficiencia										Innovación										D1	D2	D3	V2
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30				
1	1	3	1	1	3	1	1	2	1	3	1	4	1	1	2	3	1	2	1	4	3	1	1	3	1	3	1	2	3	1	17	20	19	56
2	1	5	1	3	4	1	1	5	1	3	1	3	2	1	5	3	1	5	1	4	5	1	3	4	1	3	1	5	3	1	25	26	27	78
3	1	4	1	1	2	1	1	3	1	4	1	4	1	1	5	4	1	3	1	5	4	1	1	2	1	4	1	5	4	1	19	26	24	69
4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	2	3	2	3	3	5	2	3	2	3	3	4	3	3	4	5	2	3	5	2	37	28	34	99
5	5	3	5	3	3	5	5	2	5	2	3	3	3	5	4	2	3	2	5	5	3	5	3	3	5	2	3	4	2	3	38	35	33	106
6	2	2	5	1	5	2	2	2	2	3	4	5	4	2	4	3	4	2	2	5	2	5	1	5	2	3	4	4	3	4	26	35	33	94
7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	1	3	5	4	2	2	1	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	2	2	1	36	29	27	92
8	1	4	1	1	3	1	1	2	1	2	1	3	4	1	4	2	1	2	1	4	4	1	1	3	1	2	1	4	2	1	17	23	20	60
9	3	5	3	3	4	3	3	3	3	1	1	4	4	3	2	1	1	3	3	5	5	3	3	4	3	1	1	2	1	1	31	27	24	82
10	4	4	4	3	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	3	2	4	2	2	3	2	2	34	33	28	95
11	1	4	1	1	3	1	1	2	1	2	3	5	4	1	5	2	3	2	1	5	4	1	1	3	1	2	3	5	2	3	17	31	25	73
12	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	2	2	2	3	5	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	29	31	28	88
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	34	32	98
14	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	1	4	4	3	3	4	3	34	34	32	100
15	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	30	24	26	80
16	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	31	30	30	91
17	1	5	1	1	3	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	5	5	1	1	3	1	2	1	2	2	1	18	20	19	57
18	3	5	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4	2	3	3	3	4	5	3	3	1	3	2	3	4	2	3	29	29	29	87
19	3	5	3	5	5	3	3	5	3	2	1	3	1	3	5	2	1	5	3	5	5	3	5	5	3	2	1	5	2	1	37	29	32	98
20	2	5	2	5	5	2	2	5	2	3	1	5	1	2	5	4	1	5	2	5	5	2	5	5	2	3	1	5	4	1	33	31	33	97
21	1	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	4	3	1	2	1	2	2	1	4	3	1	1	3	1	1	2	2	1	2	15	22	17	54
22	1	5	1	3	4	1	1	5	1	2	2	3	3	1	5	2	2	5	1	4	5	1	3	4	1	2	2	5	2	2	24	28	27	79
23	5	4	5	4	2	5	5	3	5	4	1	4	1	5	5	4	1	3	5	5	4	5	4	2	5	4	1	5	4	1	42	34	35	111
24	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	36	31	34	101
25	5	3	5	3	3	5	5	2	5	2	3	3	1	5	4	2	3	2	5	5	3	5	3	3	5	2	3	4	2	3	38	33	33	104
26	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	5	1	1	4	1	2	2	1	5	2	1	1	3	1	1	2	4	1	2	14	24	18	56
27	2	4	4	3	4	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	4	4	4	3	4	2	2	1	2	2	1	28	21	25	74
28	5	4	5	4	3	5	5	4	5	1	1	3	2	5	4	1	1	4	5	4	4	5	4	3	5	1	1	4	1	1	41	30	29	100
29	3	5	3	3	4	3	3	3	3	1	2	4	2	3	2	1	2	3	3	5	5	3	3	4	3	1	2	2	2	2	31	27	26	84
30	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	2	4	2	4	3	2	2	3	4	5	4	4	3	5	4	2	3	1	2	3	37	31	31	99
31	2	4	4	5	4	2	2	5	2	1	1	5	5	2	5	1	1	5	2	5	4	4	5	4	2	1	1	5	1	1	31	32	28	91
32	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	31	39	30	100
33	1	4	1	1	3	1	1	2	1	1	4	4	5	1	3	1	4	2	1	5	4	1	1	3	1	1	4	3	1	4	16	30	23	69
34	4	3	4	3	1	4	4	3	4	1	1	3	2	4	3	1	1	3	4	5	3	4	3	1	4	1	1	3	1	1	31	27	22	80
35	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	5	3	3	3	3	1	2	3	1	2	30	25	26	81
36	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	1	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	32	27	28	87
37	2	5	5	4	5	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	5	5	5	4	5	2	3	2	2	2	3	2	34	27	33	94
38	3	5	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4	2	3	3	3	4	5	3	3	1	3	2	3	4	2	3	29	29	29	87
39	3	5	3	5	2	3	3	5	3	4	3	3	2	3	5	4	3	5	3	5	5	3	5	2	3	4	3	5	4	5	36	36	39	111
40	1	5	1	1	3	1	1	2	1	4	2	5	1	1	5	4	2	2	1	5	5	1	1	3	1	4	2	5	4	2	20	28	28	76
41	5	3	5	3	3	5	5	2	5	2	4	2	5	2	2	2	2	5	4	3	5	3	3	5	2	2	2	2	2	2	38	30	29	97
42	1	5	1	3	4	1	1	2	1	4	1	3	1	1	5	4	1	2	1	4	5	1	3	4	1	4	1	5	4	1	23	23	29	75
43	1	4	1	1	3	1	1	2	1	3	1	4	2	1	5	3	1	2	1	5	4	1	1	3	1	3	1	5	3	1	18	25	23	66
44	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	3	1	4	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	4	1	36	27	30	93
45	5	3	5	3	3	5	5	2	5	4	2	3	1	5	4	4	2	2	5	5	3	3	3	5	4	2	4	4	2	40	33	35	108	
46	1	2	1	1	3	1	1	2	1	3	1	5	3	1	4	3	1	2	1	5	2	1	1	3	1	3	1	4	3	1	16	26	20	62
47	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	37	34	35	106
48	5	4	5	4	3	5	5	4	5	2	2	3	2	5	4	2	2	4	5	4	4	5	4	3	5	2	2	4	2	2	42	33	33	108
49	3	5	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	5	5	3	3	4	3	2	2	2	2	2	32	29	28	89
50	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3	4	5	4	4	3	5	4	4	2	3	4	2	39	33	35	107
51	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	5	3	4	5	2	2	2	4	5	4	4	2	4	4	2	5	2	2	34	34	31	99	
52	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	1	3	4	3	2	4	3	5	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	32	31	30	93
53	1	4	1	1	3	1	1	2	1	2	2	4	1	1	3	2	2	2	1	5	4	1	1	3	1	2	2	3	2	2	17	23	21	61
54	4	3	4	3	1	4	4	3	4	2	1	3	1	4	3	2	1	3	4	5	3	4	3	1	4	2	1	3	2	1	32	27	24	83
55	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2																		

Anexo 8. Prueba de confiabilidad

Escala: Gestión del talento humano

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La empresa cumple con un protocolo de reclutamiento del personal, para cubrir los puestos ocupacionales.	99,5000	180,684	-,316	,902
La promoción de los colaboradores de la empresa se realiza a través del reclutamiento interno.	100,3000	166,326	,676	,889
La empresa prefiere ofertar oportunidades laborales a través del reclutamiento externo.	99,5000	180,684	-,316	,902
En el proceso de selección del personal se busca la eficiencia y eficacia.	100,5000	153,105	,758	,884
Durante el proceso de selección del personal se contrasta el perfil del puesto con las características del candidato.	100,6000	164,884	,510	,890
En la empresa se promueve la adquisición de una nueva cultura organizacional por los colaboradores.	100,5000	153,105	,758	,884
Los colaboradores son informados sobre la misión y visión de la empresa.	101,7000	160,853	,413	,893
En la empresa se diseña puestos en razón a las tareas a desempeñar.	100,5000	153,105	,758	,884
La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores utilizando diversos métodos.	100,3000	166,326	,676	,889
La empresa establece criterios adecuados para la evaluación de desempeño de los colaboradores.	99,5000	180,684	-,316	,902
La empresa cuenta con un sistema de remuneraciones acorde a las competencias de los colaboradores.	100,5000	153,105	,758	,884
Las políticas salariales de la empresa respetan los derechos de sus colaboradores.	100,3000	166,326	,676	,889
La empresa cuenta con un programa de recompensas y sanciones remunerativas.	99,5000	180,684	-,316	,902

La empresa implementa un sistema de remuneración flexible de remuneración	100,3000	166,326	,676	,889
La empresa garantiza la prestación flexible de sus colaboradores.	99,5000	180,684	-,316	,902
La empresa cuenta con un programa de capacitación, que responde a las necesidades de sus colaboradores.	100,5000	153,105	,758	,884
La empresa ejecuta el programa de capacitación para sus colaboradores.	100,6000	164,884	,510	,890
La empresa evalúa la implementación del programa de capacitación en el proceso y al finalizar el desarrollo.	100,5000	153,105	,758	,884
La empresa promueve el cambio individual gradual del colaborador	101,7000	160,853	,413	,893
La empresa promueve el cambio a nivel de organización.	100,5000	153,105	,758	,884
La empresa cuenta con un programa de fortalecimiento de relaciones interpersonales.	100,3000	166,326	,676	,889
La empresa implementa una política de disciplina en respuesta a la frecuencia de los problemas.	99,5000	180,684	-,316	,902
El jefe de recursos humanos cuenta con la capacidad de administrar los conflictos de relaciones interpersonales.	100,5000	153,105	,758	,884
La empresa promueve condiciones para la buena salud física y mental en los colaboradores.	100,3000	166,326	,676	,889
La empresa establece condiciones para la calidad de vida de los trabajadores.	101,7000	160,853	,413	,893
La administración de recursos humanos de la empresa establece una sostenida comunicación entre sus colaboradores.	100,5000	153,105	,758	,884
La administración de recursos humanos de la empresa, procesa información sobre la	100,3000	166,326	,676	,889
La administración de recursos humanos genera una base de datos interconectados de los colaboradores.	99,5000	180,684	-,316	,902
La empresa implementa un sistema de supervisión para garantizar la jornada laboral completa en los colaboradores.	100,5000	153,105	,758	,884
La empresa desarrolla balances sociales sobre el desarrollo de las actividades y los divulga a la comunidad.	100,3000	166,326	,676	,889

Escala: Competitividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La empresa proyecta una imagen institucional positiva dentro del entorno.	98,5000	213,737	,858	,919
La empresa cuenta con una infraestructura acorde al servicio que brinda.	98,3000	233,695	,597	,924
La empresa cuenta con equipos, recursos y materiales pertinentes al servicio que se brinda.	97,5000	252,263	-,449	,933
La empresa cuenta con soporte financiero.	98,5000	213,737	,858	,919
La empresa cuenta con un programa de salud mental, para garantizar la eficiencia y eficacia en los colaboradores.	98,6000	229,726	,559	,924
La empresa cuenta con un programa de salud física, para garantizar la eficiencia y eficacia en los colaboradores.	98,5000	213,737	,858	,919
Los colaboradores tienen un grado de instrucción que responde al cargo que asumen.	99,7000	227,800	,369	,927
Los colaboradores fortalecen sus competencias mediante diversas instancias de formación continua.	98,5000	213,737	,858	,919
La empresa cuenta con un plan de recursos humanos.	98,3000	233,695	,597	,924
La empresa cuenta con un conjunto de planes estratégicos para el desarrollo de las actividades	97,5000	252,263	-,449	,933
La empresa cuenta con un sistema financiero sofisticado para las transacciones comerciales de compra y venta.	98,5000	213,737	,858	,919
La empresa dispone de recursos tecnológicos y garantiza su uso.	98,3000	233,695	,597	,924
La empresa tiene la capacidad para cubrir la demanda según el tamaño del mercado.	98,5000	213,737	,858	,919
El colaborador está satisfecho con la eficiencia del rol que desempeña.	98,3000	233,695	,597	,924

La empresa monitorea y acompaña a los colaboradores durante el cumplimiento de actividades laborales.	97,5000	252,263	-,449	,933
La empresa desarrolla actividades de marketing de manera eficiente.	98,5000	213,737	,858	,919
En la empresa se cumplen las normas y reglas con el propósito del logro eficiente.	98,6000	229,726	,559	,924
La empresa implementa un programa de capacitación en sus colaboradores.	98,5000	213,737	,858	,919
La empresa brinda un servicio enfocado en los estándares de calidad.	99,7000	227,800	,369	,927
El servicio que ofrece la empresa está enfocado en satisfacer las expectativas del cliente.	98,5000	213,737	,858	,919
La empresa busca el mejoramiento del servicio cada periodo de tiempo.	98,3000	233,695	,597	,924
La empresa cuenta con un plan de renovación tecnológica para favorecer su competitividad en el mercado.	97,5000	252,263	-,449	,933
La empresa crea nuevas estrategias de solución para sus clientes.	98,5000	213,737	,858	,919
La empresa cuenta con un plan para la identificación y captación de nuevos clientes.	98,3000	233,695	,597	,924
La empresa renueva de manera creativa sus canales de comunicación con los clientes.	99,7000	227,800	,369	,927
La empresa diseña estrategias para que los clientes vivencien nuevas experiencias durante el servicio.	98,5000	213,737	,858	,919
La empresa celebra alianzas estratégicas con otras organizaciones para mejorar el servicio.	98,3000	233,695	,597	,924
La empresa diversifica sus canales de atención al cliente.	97,5000	252,263	-,449	,933
La empresa aplica nuevas estrategias de administración para abaratar costos y garantizar el servicio.	98,5000	213,737	,858	,919
La empresa modifica su forma de negociar con el cliente sobre el servicio.	98,3000	233,695	,597	,924

Anexo 9. Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Gestión del Talento Humano	Competitividad
N		60	60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,88	1,87
	Desv. Desviación	,585	,468
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,346	,429
	Positivo	,304	,338
	Negativo	-,346	-,429
Estadístico de prueba		,346	,429
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Anexo 10. Baremo de correlación

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,9 a 99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,001 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,001 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota. Hernández et al. (2016) niveles de correlación según baremo de Spearman