



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**Título:**

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LOS ALMACENES HIDALGO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**Autor:**

Brayan Fabian Arévalo López

**Tutor:**

Ing. Alexander Vinueza Jara MDE. PhD.

**Año:**

2024

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Brayan Fabricio Arévalo López, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Brayan Fabian Arévalo López

C.I 0604539502

**DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: **CAPACITACION Y DESARROLLO PARA EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LOS ALMACENES HIDALGO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA** certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este trabajo con el fin de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisión y evaluación del trabajo de investigación y escuchado la sustentación de su autor, no teniendo nada más que observar.

Para constancia de lo expuesto firman, en Riobamba 6 de Junio del 2024

Phd. Rene Basantes  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRAGO**




Firma

Mgs. Cecilia Mendoza  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL 1**



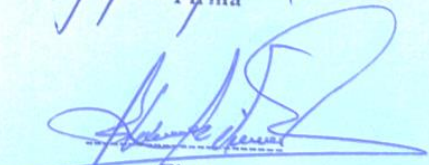
Firma

PhD. Francisco Perez  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL 2**



Firma

PhD. Alexander Vinueza  
**TUTOR**



Firma



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO




UNACH-RGF-01-04-02.20  
VERSIÓN 02: 06-09-2021

## CERTIFICACIÓN

Que, **AREVALO LOPEZ BRAYAN FABIAN** con CC: **0604539502**, estudiante de la Carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL, NO VIGENTE**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"CAPACITACION Y DESARROLLO PARA EL DESMPÑO DEL TALENTO HUMANO EN LOS ALMACENES HIDALGO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"**, cumple con el 9%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 23 de Mayo de 2024



PhD. Alexander Vinuesa  
TUTOR(A) TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo de titulación está dedicado a Dios quien me ha acompañado y guiado por un buen camino para el día de hoy encontrarme finalizando esta travesía, a mis padres y a mis abuelos quienes han estado presentes en mi vida cuya ilusión más grande es verme convertido en un profesional, su apoyo incondicional a logrado formar a un gran hombre y como no dedicárselo a mis hermanos especialmente a Xavier quienes con su infinita bondad y fuerza me direccionaron a alcázar mis objetivos y también a mi gran amigo Jorge Sanchez quien fue mi apoyo tanto en lo académico, como en lo personal.

Brayan Fabian Arévalo López

## **AGRADECIMIENTO**

Para el alcance y desarrollo de la presente investigación agradezco a Dios quien ha estado presente en el transcurso de mi vida aportando en mi desarrollo del aprendizaje y experiencias gratificantes, a mis padres y hermanos quienes han sido el pilar fundamental de mis inicios educativos fueron aquellos que nunca dejaron de creer en mí siempre estuvieron apoyándome día a día confiaban que un día lograría culminar mi carrera universitaria, Agradezco a todos los docentes que fueron parte de la carrera de Ingeniería Comercial, por transmitirme de la mejor manera sus conocimientos e inculcarme valores y principios para ser una buena profesional. En especial al PhD. Alexander Vinuesa por su acompañamiento en la elaboración de la presente tesis.

**Brayan Fabian Arévalo López**

## INDICE DE CONTENIDO

DERECHOS DEL AUTOR.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICACIÓN.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
INDICE GENERAL.....	
INDICE DE TABLAS.....	
INDICE DE GRAFICOS.....	
RESUMEN .....	
ABSTRACT.....	
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.1. Justificación .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. Problema .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2.1. Planteamiento de problema .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2.2. Formulación del problema .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. Objetivos .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.1. Objetivo General.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4. Hipótesis.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.1. Variables .....</b>	<b>17</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1. Estado del Arte.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2. Fundamento Teórico.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3. Empresa .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.1. Generalidades .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.2. Misión .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.3. Visión .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.4. Estructura Organizacional .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4. La Capacitación y Desarrollo.....</b>	<b>24</b>
<b>2.4.1. Definición .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4.2. Importancia .....</b>	<b>25</b>
<b>2.4.3. Características .....</b>	<b>26</b>
<b>2.4.4. Niveles de Evaluación .....</b>	<b>26</b>

2.5. <i>Desempeño del Talento Humano</i> .....	27
Se puede hablar del desempeño del Talento Humano al proceso sistemático y periódico con su estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que el personal lleva a cabo sus actividades y responsabilidades de sus actividades que desempeñan, realizando una serie de procesos.....	27
En definitiva, se trata de un proceso que contempla tres pasos: .....	27
La Descripción: Consiste en identificar que áreas de trabajo debe analizar cada directivo para medir el rendimiento, tomando en cuenta que el sistema de evaluación se trata a las actividades que están relacionadas con el éxito empresarial. ....	27
El Desarrollo: este instrumento no se limita al análisis de las actuaciones de los colaboradores, llevadas a cabo durante un determinado periodo de tiempo y según su resultado, felicitarles o reprobarles. Para conseguir que los colaboradores desarrollen sus capacidades .....	27
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	29
3.1. <b>Método</b> .....	29
3.2. <b>Tipo de Investigación</b> .....	29
3.3. <b>Diseño de la Investigación</b> .....	30
3.3.1 <i>Enfoque de la Investigación</i> .....	30
3.4. <b>Población y muestra</b> .....	31
3.4.1. <b>Población</b> .....	31
3.4.2. <b>Tamaño de la Muestra</b> .....	31
3.5. <b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b> .....	31
3.6. <b>Técnicas de procesamiento de datos</b> .....	31
<b>4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	32
4.1. <b>Análisis de los resultados</b> .....	32
4.1.1. <i>Valoración General de la encuesta</i> .....	32
<b>Valoración de los parámetros según ítem 2, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo</b>	34
<b>Valoración de los parámetros según ítem 3, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo</b>	35
<b>Valoración de los parámetros según ítem 4, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo</b>	36
<b>Valoración de los parámetros según ítem 5, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo</b>	37
<b>Valoración de los parámetros según ítem 6, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo</b>	38
<b>Valoración de los parámetros según ítem 7, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano</b> .....	39
<b>Valoración de los parámetros según ítem 8, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano</b> .....	40
<b>Valoración de los parámetros según ítem 9, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano</b> .....	41
<b>Valoración de los parámetros según ítem 10, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano</b> .....	42



Valoración de los parámetros según ítem 11, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano.....	43
Valoración de los parámetros según ítem 12, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano.....	44
4.2. Discusión .....	45
4.3. Comprobación de Hipótesis .....	45
4.3.1. Hipótesis .....	45
4.3.3. Cálculo del <i>chi</i> .....	47
4.3.4. Conclusión de la Comprobación .....	48
4.3.5. Cálculo y análisis de Alfa de Cronbach .....	50
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1. Conclusiones .....	52
5.2. Recomendaciones .....	52
6. PROPUESTA .....	53
8. BIBLIOGRAFÍA.....	55
9. ANEXOS.....	57
9.1. Encuesta.....	57
9.2.1. Variable dependiente.....	59
9.2.2. Variable independiente .....	60

## Índice de Tablas

Tabla 1.....	33
Tabla 2.....	34
Tabla 3.....	35
Tabla 4.....	36
Tabla 5.....	37
Tabla 6.....	38
Tabla 7.....	39
Tabla 8.....	40
Tabla 9.....	41
Tabla 10.....	42
Tabla 11.....	43
Tabla 12.....	44

## **Tabla de Ilustraciones**

Ilustración 1.....	33
Ilustración 2.....	34
Ilustración 3.....	35
Ilustración 4.....	36
Ilustración 5.....	37
Ilustración 6.....	38
Ilustración 7.....	39
Ilustración 8.....	40
Ilustración 9.....	41
Ilustración 10.....	42
Ilustración 11.....	43
Ilustración 12.....	44

## RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el objetivo de determinar de qué como la Capacitación y el Desarrollo inciden el desempeño del talento Humano en los Almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba. La población y muestra de estudio, estuvo conformada por 15 empleados y administrativos que laboran en las diferentes áreas de trabajo. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la misma que fue conformada por un cuestionario de 12 ítems para las dos variables, diseñado con la utilización de la escala de Likert de 4 niveles de respuestas. La variable Capacitación y desarrollo estuvo conformada por 6 ítems, al igual que la variable Desempeño del Talento Humano, en ambos casos con 4 categorías y dimensiones por cada una de ellas. El estudio se apoyó en el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. Para comprobar la hipótesis se determinó la normalidad de las variables por la prueba de Kolmogórov-Smirnov obteniéndose que ambas variables no siguen una distribución normal. La prueba de chi cuadrado originó que existe asociación entre las variables ( $p \leq 0,05$ ) El análisis de confiabilidad arrojó como resultado de Alpha de Cronbach para la variable motivación y clima organizacional (0.934) y para la variable crecimiento empresarial (0.889). Se concluye que los empleados deben satisfacer ciertas necesidades básicas y fundamentales para lograr llegar a la meta deseada, por lo que la empresa debe prestar énfasis en la aplicación y evaluación de estrategias que conduzcan a mejorar la motivación y clima organizacional de los empleados para llevar el crecimiento de la empresa a niveles más elevados.

**Palabras Clave:** Desempeño, Capacitación, Talento humano.

# ABSTRACT

This study was carried out to determine how training and development affect the performance of human talent in the Hidalgo Warehouses in the city of Riobamba. The study population and sample comprised 15 employees and administrative staff working in different areas. The technique used for data collection was the survey, which consisted of a 12-item questionnaire for the two variables, designed with the Likert scale with four levels of responses. In both cases, the Training and Development variable consisted of 6 items, as did the Human Talent Performance variable, with four categories and dimensions for each. The study was based on a quantitative approach with a non-experimental design.

The Kolmogorov-Smirnov test determined the variables' normality, obtaining that both variables do not follow a normal distribution. The chi-square test showed an association between the variables ( $p \leq 0.05$ ). The reliability analysis yielded a Cronbach's Alpha for the motivation and organizational climate variables (0.934) and the business growth variable (0.889). To conclude, employees must satisfy specific basic needs to achieve the desired goal, so the company should emphasize the implementation and evaluation of strategies that improve employees' motivation and organizational climate to bring the company's growth to higher levels.

**Keywords: Performance, Training, Human talent.**



Reviewed by:

Mgs. Sofía Freire

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0604257881

## **1. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, el entorno empresarial se caracteriza por ser altamente dinámico y competitivo, lo que demanda a las organizaciones un constante esfuerzo por mejorar y optimizar sus procesos internos. En este contexto, la gestión efectiva del talento humano se presenta como un elemento clave para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa. Los almacenes Hidalgo, ubicados en la ciudad de Riobamba, no son la excepción. Con un equipo conformado por 15 empleados, la importancia de maximizar el potencial y rendimiento de su talento humano se convierte en un imperativo estratégico.

El objetivo principal de esta investigación se enfoca en determinar como la capacitación y desarrollo incide en el desempeño del Talento Humano en los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba. La importancia de la formación continua y el crecimiento profesional de los empleados radica en su capacidad para adaptarse a las exigencias del mercado, mejorar la eficiencia operativa y promover un entorno laboral productivo. Mediante este estudio, se busca identificar las necesidades específicas de capacitación del personal en los almacenes Hidalgo y evaluar la efectividad de los programas de desarrollo actualmente implementados.

Además, se aspira a establecer una conexión clara entre la inversión en la formación del talento humano y los resultados obtenidos en términos de desempeño, productividad y satisfacción laboral. En última instancia, este trabajo no solo aportará al perfeccionamiento de las estrategias de capacitación en los almacenes Hidalgo, sino que también proporcionará valiosas percepciones aplicables a otras organizaciones que buscan mejorar el rendimiento de su talento humano en un entorno empresarial cada vez más competitivo y desafiante.

Se pueden lograr programas que se implementen para mejorar la competencia de los empleados con el apoyo y compromiso de la dirección en la implementación de programas de capital humano para lograr resultados eficientes y aparte de ello el análisis de la problemática en el proceso de gestión del talento, formación y desarrollo.

### ***1.1.1. Justificación***

Un cambio de concepción debe ser impulsado por los ejecutivos de talento humano, donde su visión no solo se debe orientar a educar, formar y preparar sino también a la concepción de que capacitarse debe ser un proceso de aprendizaje, de crecimiento personal y grupal, donde la memorización evoluciona hacia la reflexión, la construcción grupal, el poder crear y proponer desde nuevos escenarios.

La implementación de la Capacitación constituye una alternativa viable para el mejoramiento del desempeño laboral, de las condiciones de trabajo y el cambio de actitudes, predisposición y nuevas formas de actuar en el trabajador, frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Como componente del proceso de desarrollo del talento humano, la capacitación implica el perfeccionamiento y mejoras del colaborador en su puesto de trabajo, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. En tal sentido, la capacitación posibilita el desarrollo en cada colaborador y con ello brinda su mejor aporte en el puesto asignado con mayor eficiencia y productividad desde nuevos resultados en el rendimiento, el ingenio creativo del colaborador y el desempeño sustentado en valores, en el respeto al otro y la solidaridad con el grupo.

## **1.2. Problema**

### ***1.2.1. Planteamiento de problema***

En tiempos antiguos, el recurso humano no recibía una consideración significativa debido a la ausencia de una clara distribución de funciones, lo que impedía lograr un desempeño laboral eficiente. Los Almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba, fueron establecidos en 2015 con una plantilla inicial de seis trabajadores, y con el tiempo, su crecimiento ha llevado a contar ahora con 15 empleados.

La carencia de programas de capacitación especializada para los colaboradores se presenta como una limitación, ya que no todos los empleados reciben formación específica para las funciones que desempeñan. La falta de recursos económicos adecuados ha restringido la capacidad de adquirir tecnología de última generación y actualizar los programas existentes.

La ausencia de los programas de capacitación necesarios para mejorar el rendimiento de los colaboradores afecta negativamente tanto el desempeño como la evaluación de los trabajadores en dicha entidad. Esta carencia puede tener repercusiones en la atención brindada a los usuarios, ya que se ve afectada la preparación y habilidades del personal.

En este contexto, se plantea la necesidad urgente de diseñar e implementar un programa integral de capacitación y desarrollo que aborde de manera sistemática las deficiencias identificadas, permitiendo no solo cerrar la brecha de habilidades existente, sino también potenciar el talento humano hacia un desempeño óptimo y sostenible en el tiempo. La resolución de estos aspectos críticos se posiciona como imperativa para garantizar la viabilidad y competitividad de los Almacenes.

### ***1.2.2. Formulación del problema***

¿Cómo la capacitación y desarrollo incide en el desempeño del talento humano en los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba?



### **1.3.Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo General***

Determinar como la capacitación y desarrollo incide en el desempeño del Talento Humano en los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba.

#### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

- Diagnosticar la situación actual sobre la capacitación y desarrollo para el desempeño del Talento Humano en los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba.
- Fundamentar las bases teóricas sobre las variables, capacitación y desarrollo y el desempeño del Talento Humano.
- Proponer estrategias de capacitación y desarrollo para mejorar el desempeño del Talento Humano en los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba.

### **1.4.Hipótesis**

La capacitación y desarrollo incide en el desempeño del talento humano en los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba.

#### ***1.3.1. Variables***

##### **1.3.1.1 Variable independiente**

- **La capacitación y desarrollo**

La capacitación y desarrollo en el ámbito organizacional se refiere a un proceso integral, destinado a mejorar competencias y a la capacidad de crecimiento profesional.

Este proceso busca fortalecer las capacidades individuales y colectivas, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales y al desarrollo sostenible de la empresa (Gonzales & Cereceda, 2020).

### **1.3.1.2 Variable dependiente**

- **Desempeño del talento humano**

Las prácticas y políticas necesarias para manejar el desempeño del talento humano, tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía (Ayensa, 2020).

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Estado del Arte

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizarán los Repositorios de varias universidades, revistas y libros para apoyar el desarrollo del estudio y crear una guía para su presentación adecuada, donde se han encontrado las siguientes tesis.

Con la finalidad de obtener información íntegra sobre los procesos administrativos y la prestación de servicios, se ha recurrido a fuentes bibliográficas, libros y tesis mediante sus referencias podemos obtener conocimientos sobre los temas que abordaremos en la presente investigación.

En el estudio llevado a cabo por Saavedra (2019) La gestión de la capacitación y desarrollo de competencias laborales del personal de una sede administrativa de salud Lima Norte, 2019 surge debido a la necesidad de examinar la relación existente entre la gestión de la capacitación y el desarrollo de competencias laborales en el personal de una sede administrativa de salud en Lima Norte durante el año 2019. La metodología adoptada fue de índole cuantitativa, de carácter básico, con un diseño no experimental de corte transversal. La población objeto de estudio comprendió a 100 individuos pertenecientes al personal de una sede administrativa de salud en Lima Norte, específicamente en la administración de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte (DIRIS LN). La muestra, seleccionada mediante la fórmula para población finita, consistió en 80 personas vinculadas al personal administrativo de DIRIS LN. Se utilizó una escala tipo Likert con 25 ítems como instrumento de medición. Los resultados indicaron que el 62,50 % de los encuestados considera que la variable 1, gestión de la capacitación, presenta un nivel moderado; de manera similar, el 61,25 % opina que la variable 2 también exhibe un nivel moderado. Como conclusión, se determinó que existe una relación positiva ( $Rho = ,690$ ) y significativa (valor  $p = 0.000$  menor que 0.05) entre la gestión de la capacitación y el desarrollo de competencias laborales en el personal de la sede administrativa de salud en Lima Norte durante 2019. Como recomendación, se sugiere implementar planes de capacitación para todo el personal, planificar con anticipación las capacitaciones para evitar improvisaciones y lograr resultados más eficaces y eficientes. También se insta a enfatizar al personal los objetivos de las capacitaciones y proponer la implementación de técnicas que proporcionen información sobre las capacitaciones realizadas, con el propósito de informar sobre el impacto y las mejoras alcanzadas.

En el curso de la investigación llevada a cabo por Honores et al., (2020) determinó la influencia que tiene la capacitación en el desempeño laboral de las empresas mineras, ya que en la actualidad es de suma importancia realizar capacitaciones porque a través de ello se permite la mejora continua de los trabajadores en la organización; por lo tanto se realizó esta investigación siendo su objeto de estudio evaluar el efecto de la capacitación personal como técnica de aprendizaje para medir el desempeño laboral de los empleados. Se recurrió a realizar una investigación de tipo descriptivo y analítico, considerando una población de estudio de 6745 mineros en la provincia de El Oro, utilizando un muestreo no probabilístico. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta. En el procesamiento de datos se trabajó con la estadística descriptiva. También se realizó un estudio inferencial, analizando la correlación de la capacitación con el desempeño laboral el cual se lo dividió en cinco dimensiones (productividad, eficiencia, calidad, toma de decisiones y conocimientos del puesto laboral). Para llevar a cabo la tabulación de los datos que se obtuvieron en el cuestionario aplicado, se utilizó el programa Microsoft office Excel y el software estadístico IBM SPSS. Los resultados de la labor investigativa evidenciaron que en efecto la capacitación como técnica de aprendizaje es de suma importancia para que los trabajadores desempeñen de mejor manera sus funciones dentro de la organización, ya que en todas las dimensiones la correlación dio como resultado positivo dándonos así que con productividad (67%); con eficiencia (31%); con calidad (16%); con toma de decisiones (16%); y finalmente con el perfil laboral (2%).

Durante la investigación efectuada por Montes (2021), el propósito de este artículo es analizar los aportes de las metodologías de gestión de proyectos a la evaluación del desempeño, el desarrollo del talento humano y la competitividad de las empresas. Para la investigación se revisan las guías PMBOK, ISO21500, PRINCE2, Prism y SCRUM. Considerando la metodología, este es un estudio exploratorio con enfoque cualitativo de tipo documental y con alcance de ensayo. Como resultado principal, se observó que la gestión por proyectos tiene el potencial para favorecer las evaluaciones de desempeño y de gestión, primeramente, optimizando la dirección, a través del liderazgo y el trabajo en equipo con un director de proyectos óptimo y cercano; en segundo lugar, mejorando la ejecución y las operaciones estructuradas del proyecto con límites de tiempo y presupuesto, teniendo un plan con objetivos claros y dependencia de tareas; y en tercer lugar, promoviendo el control y mejora continua del desempeño, ya que busca idoneidad de las personas por tareas y una revisión constante de conocimientos y habilidades, así como de las lecciones aprendidas. El uso de metodologías de gestión de proyectos facilita el desarrollo óptimo del talento humano valorando no solo el logro

de los objetivos organizacionales, sino también de los personales y sus elementos motivadores; de aquí se desprende la relevancia de aplicar la gestión por proyectos en las organizaciones

Ordoñez et al., (2020) en su investigación el objetivo del presente estudio se determinó la percepción del clima y satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño del talento humano, mediante un estudio de enfoque cuantitativo en empresas comerciales pertenecientes al sector ferretero de la Ciudad de Machala. Con este caso se podrá demostrar que factores influyen en el desempeño laboral, mismos que las empresas deberían tomar en cuenta para aumentar su productividad. La recolección de datos perteneció al sector terciario que se dedica a las actividades de carácter compraventa. La metodología que se empleó, se concibió a través de base teórica y de campo (encuesta), donde participaron 452 personas que laboran en las empresas ferreteras. Se realizó el debido análisis de los resultados que arrojaron las encuestas por medio de la herramienta estadística SPSS. Con los resultados se determinó que el clima laboral influye de manera notable en el desempeño laboral con una fuerte correlación de Pearson del 0.74, mientras que la satisfacción laboral en los trabajadores tiene influencia en su desempeño laboral con una correlación de 0.566, por lo tanto, se verificó que ambas variables: el clima y satisfacción laboral están enlazadas entre sí, repercuten en el desempeño laboral del talento humano y de esa manera alcanzar la prosperidad de la empresa dentro del mercado competitivo.

## **2.2. Fundamento Teórico**

La capacitación y desarrollo son componentes esenciales en el ámbito empresarial que buscan mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados para impulsar su desempeño y contribuir al éxito organizacional. La capacitación se refiere al proceso de proporcionar a los empleados las habilidades específicas necesarias para realizar sus funciones laborales de manera eficiente (Castro & Delgado, 2020). Esto puede incluir programas formales, talleres, cursos en línea o sesiones de entrenamiento práctico. La capacitación no solo se centra en aspectos técnicos, sino también en el desarrollo de habilidades blandas, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el liderazgo (Gonzales & Cereceda, 2020).

Por otro lado, el desarrollo va más allá de la capacitación inmediata y se centra en el crecimiento a largo plazo de los empleados. Implica actividades diseñadas para fomentar el progreso profesional y personal, como programas de mentoría, oportunidades de aprendizaje continuo y asignación de proyectos desafiantes (Salazar & José, 2020). El desarrollo busca fortalecer las capacidades de liderazgo, promover la adaptabilidad a cambios y cultivar un ambiente de aprendizaje continuo dentro de la organización. En conjunto, la capacitación y desarrollo son herramientas clave para aumentar la productividad, la satisfacción laboral y la retención de talento en el entorno empresarial moderno.

El desempeño del talento humano se refiere a la capacidad y eficiencia con la que los empleados de una organización llevan a cabo sus responsabilidades y contribuyen al logro de los objetivos empresariales. Este concepto abarca diversos aspectos, desde las habilidades técnicas y competencias individuales hasta la capacidad de trabajo en equipo, la motivación y la adaptabilidad a los cambios (Roca, 2019). La gestión efectiva del desempeño del talento humano implica la implementación de estrategias y prácticas que fomenten el desarrollo de habilidades, la retroalimentación constructiva y la alineación de los objetivos individuales con los objetivos organizacionales (Vélez et al., (2021).

Conforme al análisis efectuado por Checa et al., (2020) menciona que, las organizaciones suelen implementar sistemas de evaluación del desempeño para medir y gestionar el rendimiento de sus empleados. Estos sistemas pueden incluir evaluaciones regulares, establecimiento de metas, retroalimentación continua y planes de desarrollo personalizado. La creación de un entorno laboral que fomente la colaboración, el reconocimiento y la satisfacción del empleado también desempeña un papel crucial en el rendimiento del talento humano.

## **2.3. Empresa**

### **2.3.1. Generalidades**

Almacenes Hidalgo empezó sus operaciones en 2009, abriendo su primer local la España 23-45 intersección: Veloz y Primera Constituyente en la ciudad de Riobamba. Desde sus inicios el local ofrece muebles trabajados en la madera de eucalipto, los cuales están armados con un proceso de secado, luego pasa a la tapicería para poner cauchos o fajas, según el mueble se colocaron los combinados de la esponja de alta densidad, por último, se colocó el tapiz sea en micro fibra o en micro cuero y los apliques de madera, se utilizan materiales de calidad, por lo que se puede ofrecer a los clientes productos resistentes, duraderos, flexibles y ecológicos. Creando piezas de gran belleza y valor estético, en diseños muy variados y personalizados, a precios justos al alcance de cualquier bolsillo. El esfuerzo que se pone en cada detalle y diseño de sus productos lo convierte en el mueble preferido por los consumidores. Hoy en día, Almacenes Hidalgo cuenta con personal para ofrecer a sus clientes no solo la venta de un producto, sino una experiencia placentera como si estuvieran en casa, con el pasar de los años el crecimiento fue moderado, con esfuerzo y tenacidad, la empresa ha logrado alcanzar la estabilidad en un difícil y competitivo ambiente, siendo reconocida por sus productos y por contar con las mejores ofertas y precios del mercado.

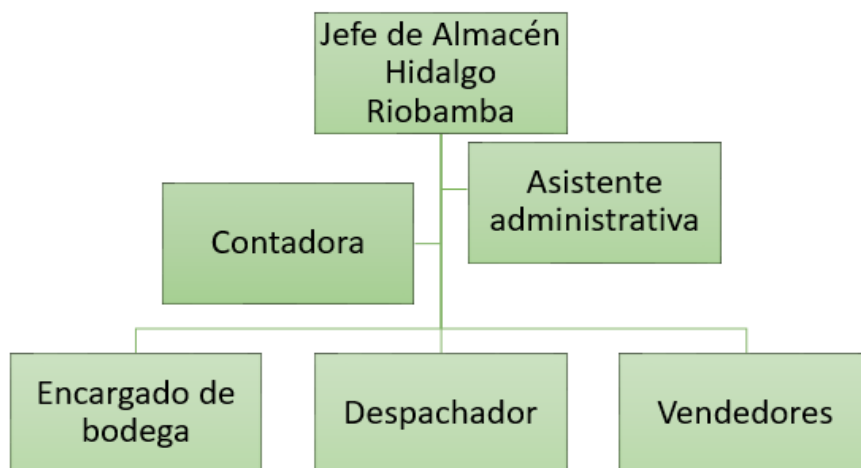
### **2.3.2. Misión**

Ofrecer un buen servicio inmobiliario y electrodoméstico, satisfaciendo las necesidades de los hogares ecuatorianos con productos de calidad que generen modernidad, elegancia, actualidad e innovación tecnológica, apoyándonos en las capacidades de nuestro personal competente y comprometido, con estándares de garantía y responsabilidad.

### **2.3.3. Visión**

Ser un referente nacional en la actividad inmobiliaria y electrodoméstico, ofreciendo productos de calidad, con eficiencia en el servicio, tomando siempre en cuenta las tendencias del mercado, lo cual será posible mediante el esfuerzo, dedicación y profesionalismo de nuestro equipo de trabajo, satisfaciendo así las necesidades de nuestros clientes.

### 2.3.4. Estructura Organizacional



Fuente: Almacén Hidalgo  
Elaborado por: Brayan Arévalo

## 2.4. La Capacitación y Desarrollo

### 2.4.1. Definición

Chiavenato (2009) cree que la formación es un proceso educativo estratégico llevado a cabo de manera organizada y sistemática a través del cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicos relacionados con el trabajo y cambia sus actitudes hacia diversos aspectos de la organización. ambiente de trabajo. Como parte integral del proceso de desarrollo de recursos humanos, la formación significa, por un lado, un conjunto claro de condiciones y etapas encaminadas a integrar a los empleados en sus puestos y organizaciones, aumentar y mantener su eficiencia y apearse a sus hábitos personales y laborales. La empresa se desarrolla y progresa. Por otro lado, es un conjunto de métodos, técnicas y recursos utilizados para formular planes normales de desarrollo empresarial e implementar acciones específicas. (pág. 312).

En este sentido, la formación es un factor muy importante para que cada colaborador y directivo de la empresa pueda aportar el máximo a su productividad. La capacitación es un proceso constante diseñado para mejorar la eficiencia y así alcanzar los niveles de producción deseados.

El objetivo de la capacitación es preparar los recursos humanos de una organización para desempeñar eficazmente las funciones que se les asignan, producir resultados de alta calidad, brindar servicios de calidad a los clientes y prevenir y resolver problemas potenciales



dentro de la organización con anticipación. A través de la formación se puede adaptar la imagen de los recursos humanos a los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para el puesto de trabajo.

Finalmente, Hernández afirmó: El plan debe incluir un capítulo dedicado a sus estrategias de implementación. Esto significa identificar los medios estructurales y administrativos, así como el mejor momento para implementarlos. Esta fase implica estrategias de negociación, coordinación y gestión de programas.

En resumen, una vez diseñado el proyecto, la empresa necesita desarrollar una estrategia para ejecutarlo. En esta etapa se deben definir las responsabilidades de las personas que las ejecutan, cómo y cuándo se llevarán a cabo, momento en el cual se debe monitorear permanentemente las acciones tomadas para determinar su eficiencia en el logro de las metas propuestas. Los mejores sueños y las mejores oportunidades de negocio son sólo buenos deseos precisamente porque no se han concretado en soluciones viables.

La opción es clara para el emprendedor que quiere aislarse del fracaso y elaborar su plan, y capacitarse adecuadamente para que su empresa marche en óptimas condiciones.

#### **2.4.2. *Importancia***

La capacitación es una inversión necesaria para empresas de todos los tamaños y sectores. Puede ayudar a mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados, reducir la rotación y mejorar la retención, crear una cultura empresarial positiva y mantener la competitividad de la empresa en el mercado. Al invertir en capacitación, las empresas pueden prepararse para el éxito y el crecimiento a largo plazo.

Actualmente, se está invirtiendo mucho dinero en la capacitación y desarrollo empresarial y hay una buena razón por la que el aprendizaje es una ventaja competitiva; los ejecutivos ven la importancia de desarrollar empleados, los ejecutivos creen que la fuerza laboral no está recibiendo la capacitación necesaria para que sus empresas tengan éxito. Temen una pérdida de ingresos y negocios para los competidores, deteriorando la satisfacción del cliente y un retraso en el desarrollo del producto. Pero lo que no siempre se incluye en la discusión sobre la importancia del aprendizaje es la consecuencia de la contratación en lugar de la capacitación de los empleados ya existentes.

### **2.4.3. Características**

Las 5 características más importantes de la capacitación y el desarrollo, según los ejecutivos son:

- ❖ Cómo capacitar en habilidades blandas.
- ❖ Identificar tendencias para prevenir futuras brechas de habilidades.
- ❖ Comprender el impacto de la tecnología.
- ❖ Capacitación global consistente.
- ❖ Entrega de información sobre las brechas internas de habilidades.

### **2.4.4. Niveles de Evaluación**

Hay cuatro niveles de evaluación de la formación que se pueden realizar a través de:

- **Nivel 1:** La reacción en este nivel es la evaluación que mide el número de empleados que participan y participan en la formación; Esto será como una medida de Satisfacción del cliente.
- **Nivel 2:** Es la evaluación del aprendizaje, en este nivel mediante la obtención de información sobre el grado de aprendizaje de orientación.
- **Nivel 3:** Es la evaluación del comportamiento; Este nivel evalúa en la medida en que el comportamiento tiene según sea necesario cuando los empleados toman un programa de capacitación y han regresado a sus puestos de trabajo.
- **Nivel 4:** Es el resultado, este es el nivel final de evaluación y ha proporcionado la base para evaluar los beneficios de los programas de capacitación y haber regresado a sus puestos de trabajo es el resultado del éxito, este es el nivel final de evaluación y ha proporcionado la base para evaluar los beneficios de la formación.

## ***2.5.Desempeño del Talento Humano***

Se puede hablar del desempeño del Talento Humano al proceso sistemático y periódico con su estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que el personal lleva a cabo sus actividades y responsabilidades de sus actividades que desempeñan, realizando una serie de procesos.

En definitiva, se trata de un proceso que contempla tres pasos:

La Descripción: Consiste en identificar que áreas de trabajo debe analizar cada directivo para medir el rendimiento, tomando en cuenta que el sistema de evaluación se trata a las actividades que están relacionadas con el éxito empresarial.

El Desarrollo: este instrumento no se limita al análisis de las actuaciones de los colaboradores, llevadas a cabo durante un determinado periodo de tiempo y según su resultado, felicitarles o reprobarles. Para conseguir que los colaboradores desarrollen sus capacidades

### **2.5.1. Definición**

Según Aguinis & Burgi (2021), se puede decir que el desempeño laboral es un comportamiento observable, orientado a un objetivo, que expresa la voluntad y la capacidad de un individuo para hacerlo, siempre que las circunstancias sean apropiadas para lograrlo. Dentro de ello se encuentra, la identificación, medición y gestión del desempeño humano en una organización. Para Bibi (2019), la identificación se basa en el análisis posicional y tiene como objetivo determinar las áreas de trabajo que se examinarán en las mediciones de desempeño. En cambio, las mediciones de desempeño son un elemento central de los sistemas de calificación e intentan determinar cómo se compara el desempeño con ciertos criterios objetivos (Collings et al., 2019).

### **Evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño laboral hace referencia a una valoración sistemática del desempeño laboral o el potencial de desarrollo futuro de cada individuo (Ekhsan et al., 2020). La evaluación del desempeño implica en evaluar a cada miembro del equipo de trabajo de la empresa con la mayor objetividad posible. Sin embargo, consiste en una revisión formal conforme a los resultados laborales que realizan periódicamente, con la participación interactiva del colaborador y su jefe directo, para determinar las metas,

habilidades, valores laborales del colaborador y centralizarse en trabajar juntos para planificar, monitorear y mejorar revisar (Baharin & Hanafi, 2021). Para Chakraborty & Biswas (2019), la gestión del talento humano que tiene como objetivo cumplir con las tareas mediante una adecuada administración en los recursos humanos de manera eficiente, promoviendo un desempeño laboral de calidad, el logro de los objetivos comerciales y el éxito en una organización, por tal razón, la gestión del talento humano es un elemento funcional de una organización es responsable de la gestión eficiente de los recursos humanos y sus capacidades. Para ello se tomó en consideración los siguientes factores de plan de personal, análisis y diseño de puestos, plan de desarrollo de carrera, plan de sucesión, gestión del talento, objetivos estratégicos, eficaz actuación (desempeño) y ventaja competitiva que se mostraran a continuación a través de un planteamiento de hipótesis.

### **Plan de personal**

El plan de desarrollo personal es la herramienta perfecta para el cumplimiento de los objetivos personales y profesionales, puesto que, promueve el desarrollo de habilidades personales, mejora la calidad de vida y contribuye al logro de metas (Ejovwokeoghene et al., 2018). Sin embargo, el desarrollo personal aplicado es importante para la capacidad de conocerse a sí mismo. Por ello, es importante conocer cuáles son los valores y creencias de una persona, y qué objetivos se consideran primordiales y necesarios para alcanzar la felicidad (Dixit & Arrawatia, 2018).

### **Análisis y diseño de puestos**

El análisis y diseño de puestos consiste en recopilar la información sobre los deberes, sobre las obligaciones y responsabilidades de un puesto, así como también, identificar los requisitos y habilidades básicas para que los colaboradores desempeñen las labores de manera óptima (Shahi et al., 2020). Por otra parte, el diseño del lugar de trabajo implica un enfoque global que requiere la consideración de muchos factores diversos tales como: el espacio, las condiciones ambientales, los diversos elementos o componentes necesarios para realizar las tareas y la relación entre colaboradores, las características de las tareas a realizar y la organización del trabajo (Zulqurnain et al., 2019).

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método

El método que se utilizó es el método hipotético deductivo, que es un proceso que se repite constantemente, durante el cual se examinó los datos que ya fueron analizados. De esta manera se une la reflexión racional, con la observación de la realidad, así se sabrá si, los procesos de capacitación y desarrollo inciden o afectan de manera significativa en el desempeño del talento humano en los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba.

El término "método" se refiere a un procedimiento sistemático y estructurado que se utiliza para llevar a cabo investigaciones, análisis, o procesos específicos con el propósito de obtener resultados confiables y reproducibles. Un método implica la aplicación de pasos y técnicas definidas de manera rigurosa, con el objetivo de alcanzar un objetivo determinado en una disciplina particular. Este enfoque metodológico es esencial en diversas áreas, como la investigación científica, la ingeniería, la estadística y otras disciplinas académicas y profesionales (Arias & Covinos, 2021).

EL método puede incluir, la formulación de hipótesis, recopilación sistemática de datos, el análisis estadístico y la interpretación de resultados. Cada fase del método está diseñada para minimizar sesgos, controlar variables y garantizar la validez y confiabilidad de los hallazgos (Córdoba et al., (2023).

Para el seguimiento de este método se considerará los siguientes pasos:

- **Observar el fenómeno a estudiar:** Se observó el fenómeno para desarrollar estrategias de mejoramiento y control.
- **Elaboración de Hipótesis:** Para el desarrollo de la presente investigación se tomó en consideración las hipótesis, la cual se explica el fenómeno de estudio.
- **Deducción de consecuencias de la hipótesis:** Se generó por medio de la veracidad de las deducciones planteadas y comprobando con la experiencia.
- **Verificación:** Se aprueba o niega Hipótesis.

#### 3.2. Tipo de Investigación

El desarrollo del presente proyecto de investigación se caracteriza por los siguientes tipos de investigación:

- ✓ **Investigación de Campo**

En la investigación que realizó (Arias & Covinos, 2021), establece que la investigación de campo se recogió los datos directamente por lo cual se denominan primarios. El valor de esto radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se ha obtenido los datos, lo cual les facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. (p. 110)

Se recopiló la información de las variables y se ejecutó en las instalaciones de los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba.

#### ✓ **Investigación Explicativa**

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a encontrar las causas de los eventos sucesos y fenómenos físicos o sociales. Responderían entonces a la pregunta ¿Cuáles son las causas del fenómeno estudiado? Intentan establecer una relación causa/efecto. (Restrepo, 2019). Se indagó de forma directa en los almacenes Hidalgo, obteniendo información por parte del personal para generar un criterio acerca de la capacitación y desarrollo para el desempeño del talento humano, de esta manera se dio alternativas para la solución de la problemática presentada.

### **3.3.Diseño de la Investigación**

El diseño no Experimental se realizó sin modificar variables, es decir, no hay variación intencional de alguna variable para medir su efecto sobre otra, sino se observa los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural. En este tipo de estudios, las variables independientes ocurren y no se pueden manipular, al igual que los efectos que ellas tienen. Esta investigación no es experimental dado que según Mousali no se manipulan las variables. (Restrepo, 2019) .

#### **3.3.1 Enfoque de la Investigación**

La presente investigación tiene enfoque cualitativo y cuantitativo ya que ambos enfoques buscan resolver los problemas o producir el conocimiento en el campo investigativo (Collado, 2010).

- ✓ **Enfoque Cuantitativo:** El estudio se dirigió hacia las mediciones numéricas de los resultados de las encuestas; y su procesamiento, será mediante el análisis estadístico, partiendo de la recolección, medición de parámetros, y estadísticas de población.
- ✓ **Enfoque Cualitativo:** Se lo denomina así porque permitió llegar a conclusiones de los análisis efectuados (Hernández,2014).

### **3.4.Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

Restrepo (2019) menciona que en estadísticas se usa el termino de manera más general para significar cualquier recolección de un conjunto, elementos, artículos o sujetos que gozan de características comunes con el fin de estudiarlos y de esta forma sea sacar conclusiones específicas para determinar los resultados.

Para esta investigación la población está conformada por 15 personas las cuales se dividen en 4 administrativos y 11 vendedores de los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba.

#### **3.4.2. Tamaño de la Muestra**

Es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y se somete a una observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado (Arias & Covinos, 2021).

En esta investigación no se calculó la muestra ya que se trabajó con 15 personas que es la totalidad de la población.

### **3.5.Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **Entrevista**

Se aplicó la entrevista de forma directa con el Gerente para obtener una información de primera mano.

#### **Encuesta**

Se aplicó la encuesta de forma directa a los empleados para obtener una información de primera mano sobre aspectos relacionados con las variables de estudio.

#### **Instrumentos**

- ✓ Guía de entrevista.
- ✓ Cuestionario

### **3.6.Técnicas de procesamiento de datos**

Para el procesamiento de los datos recolectados se utilizaron cuadros y gráficos estadísticos. Mediante el uso de Microsoft Office Excel. /SPSS.

## 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Análisis de los resultados

En esta etapa, se examinaron los hallazgos de manera detallada para extraer conclusiones significativas y abordar las preguntas de investigación planteadas. Se evalúan las relaciones identificadas entre variables, se interpretan los patrones y se busca comprender la relevancia de los resultados en el contexto del marco teórico en el análisis de resultados, se utilizan herramientas estadísticas y técnicas específicas para cuantificar y resumir los datos recopilados. Esto implica la identificación de tendencias, la determinación de la significancia estadística y la presentación de patrones emergentes. La discusión de resultados, por otro lado, va más allá de la mera presentación de cifras y se adentra en la interpretación profunda de los hallazgos. Se examinan posibles explicaciones para los resultados obtenidos, se discuten las implicaciones prácticas y teóricas, y se contextualizan los descubrimientos en relación con la literatura existente. (Aceituno & Alosilla, 2021). Además, la discusión de resultados permite reflexionar sobre las limitaciones del estudio y proponer recomendaciones para investigaciones futuras. Se destacan las implicaciones prácticas de los hallazgos y se considera cómo estos contribuyen al conocimiento existente en el campo de estudio (Arias & Covinos, 2021)

#### 4.1.1. *Valoración General de la encuesta*

En primera instancia cabe acotar que la Capacitación y el Desarrollo es fundamental para la empresa de modo que esta pueda lograr sus objetivos y que de manera más específica es importante priorizar los factores que conforman el desempeño del Talento humano. En este sentido, se identificaron los factores que conforman la Capacitación y el Desarrollo del área administrativa de los Almacenes Hidalgo de Riobamba, donde se observó con mayor relevancia entre todos estos factores el de la estructura organizacional eficiente, debido a que dentro de la empresa se toma como norma fundamental la formalización de la estructura basada en políticas y responsabilidades con supuestas planeaciones adecuadas para lograr los objetivos, planes o misiones propuestas.

Es importante que se profundice en el ambiente laboral de los empleados, sus inquietudes e ideas tratando de minimizar el estancamiento que existe entre estos niveles para lograr que los trabajadores sientan que son necesarias para alcanzar de manera exitosa los objetivos de la institución y del departamento. Así mismo, se recomienda promover una propuesta como un programa de capacitación como parte de la motivación de los trabajadores y el desarrollo personal orientado a optimizar el desempeño del talento humano, y lograr un crecimiento empresarial en todas sus dimensiones.



**4.1.2. Resultados alcanzados con las categorías e indicadores de la variable Capacitación y Desarrollo y la variable Desempeño del Talento Humano.**

**Valoración de los parámetros según ítem 1, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo**

Tabla 1

**1 ¿Las herramientas administrativas que brinda tu jefe ayudan a la realización de sus tareas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	33,3	33,3	33,3
	Con frecuencia	6	40,0	40,0	73,3
	A veces	2	13,3	13,3	86,7
	Nunca	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 1

**Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 1, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo.**



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22  
Elaborado por: Brayan Arévalo

**Análisis e Interpretación**

El 33,3 % de los empleados considera que con frecuencia las herramientas que brinda su jefe ayudan a la realización de las tareas mientras que el 73,3 % lo considera que siempre y un 13,3 % lo considera a veces.

## Valoración de los parámetros según ítem 2, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo

Tabla 2

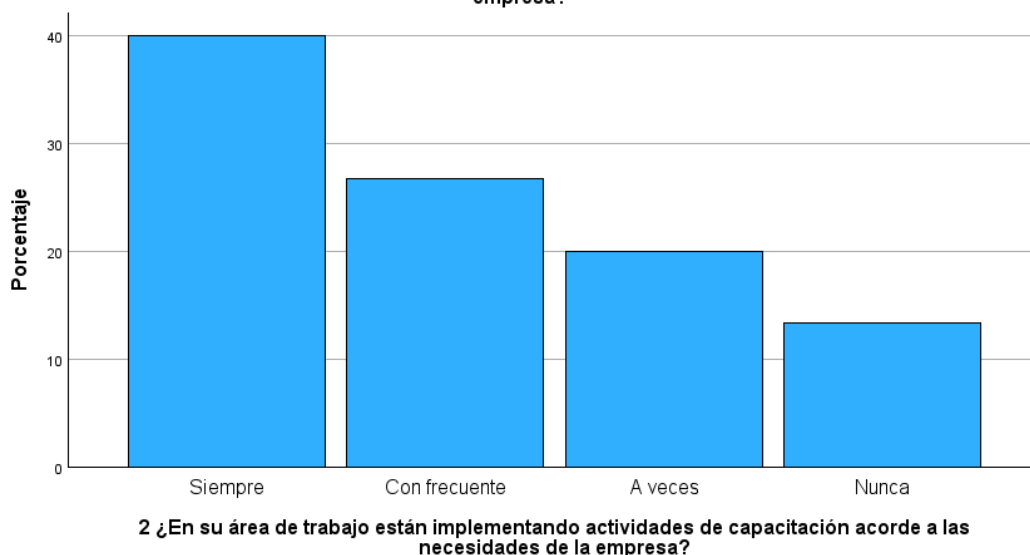
### 2 ¿En su área de trabajo están implementando actividades de capacitación acorde a las necesidades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	40,0	40,0	40,0
	Con frecuente	4	26,7	26,7	66,7
	A veces	3	20,0	20,0	86,7
	Nunca	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 2

### Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 2, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo.

2 ¿En su área de trabajo están implementando actividades de capacitación acorde a las necesidades de la empresa?



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: Brayan Arévalo

### Análisis e Interpretación

El 40,0 % de los empleados considera que Siempre están implementando actividades de capacitación acorde a las necesidades de la empresa, mientras que el 26,6 % lo considera que Con frecuencia y un 13,3 % lo considera a veces.

## Valoración de los parámetros según ítem 3, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo

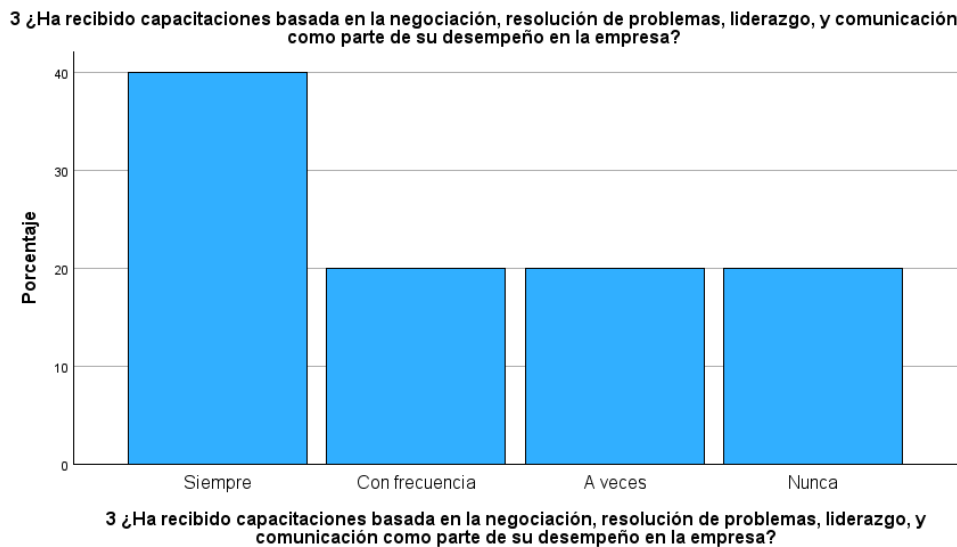
Tabla 3

### 3 ¿Ha recibido capacitaciones basada en la negociación, resolución de problemas, liderazgo, y comunicación como parte de su desempeño en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	40,0	40,0	40,0
	Con frecuencia	3	20,0	20,0	60,0
	A veces	3	20,0	20,0	80,0
	Nunca	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 3

### Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 3, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo.



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: Brayan Arévalo

### Análisis e Interpretación

El 40,0 % de los empleados considera que Siempre han recibido capacitadas en negociación, mientras que el 20,0 % lo considera que Con frecuencia y un 20,0 % lo considera a veces.

## Valoración de los parámetros según ítem 4, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo

Tabla 4

### 4 ¿Existe un plan de desarrollo personal para el cumplimiento de los objetivos personales y profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	33,3	33,3	33,3
	Con frecuencia	4	26,7	26,7	60,0
	A veces	3	20,0	20,0	80,0
	Nunca	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 4

### Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 4, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo.



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22  
Elaborado por: Brayan Arévalo

### Análisis e Interpretación

El 33,3 % de los empleados considera que Siempre ha existido un plan de desarrollo personal para el cumplimiento de objetivos personales, mientras que el 26,7 % lo considera que Con frecuencia y un 20,0 % lo considera a veces.

## Valoración de los parámetros según ítem 5, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo

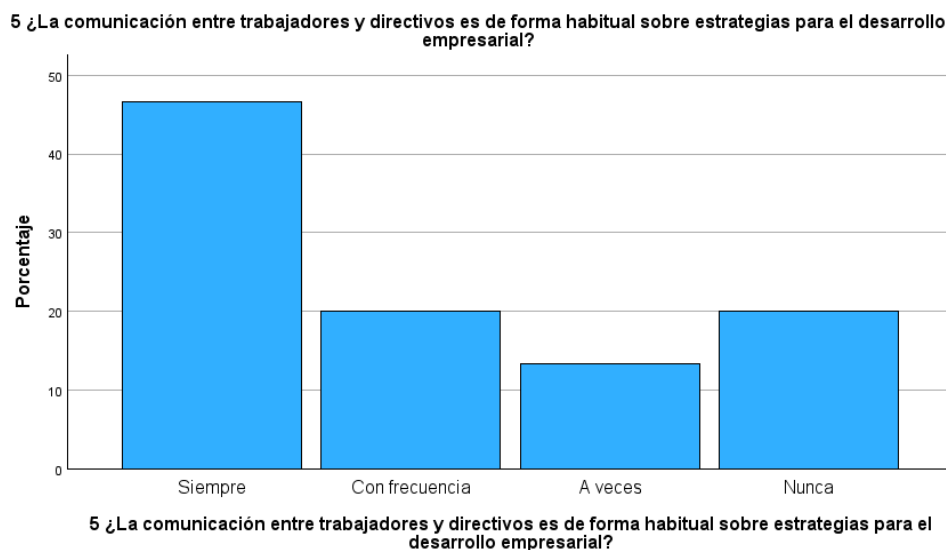
Tabla 5

### 5 ¿La comunicación entre trabajadores y directivos es de forma habitual sobre estrategias para el desarrollo empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	46,7	46,7	46,7
	Con frecuencia	3	20,0	20,0	66,7
	A veces	2	13,3	13,3	80,0
	Nunca	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 5

### Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 5, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo.



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22  
Elaborado por: Brayan Arévalo

### Análisis e Interpretación

El 46,7 % de los empleados considera que Siempre ha existido comunicación entre trabajadores y directivos para el desarrollo empresarial, mientras que el 20,0 % lo considera que Con frecuencia y un 13,3 % lo considera a veces y un 20,0 nunca.

## Valoración de los parámetros según ítem 6, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo

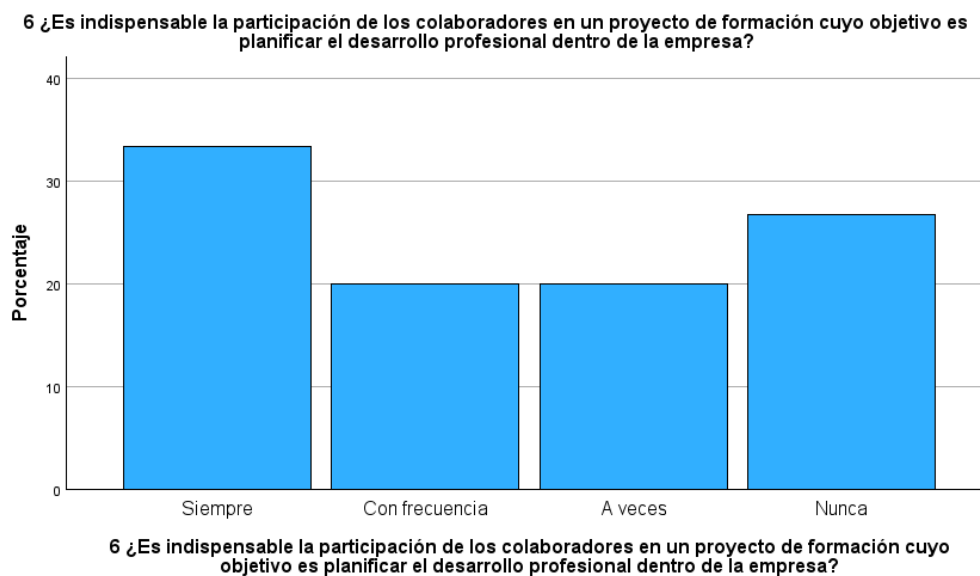
Tabla 6

**6 ¿Es indispensable la participación de los colaboradores en un proyecto de formación cuyo objetivo es planificar el desarrollo profesional dentro de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	33,3	33,3	33,3
	Con frecuencia	3	20,0	20,0	53,3
	A veces	3	20,0	20,0	73,3
	Nunca	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 6

**Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 6, para la dimensión: Capacitación y Desarrollo.**



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: Brayan Arévalo

### Análisis e Interpretación

El 33,3 % de los empleados considera que Siempre ha sido indispensable la participación de los colaboradores para planificar cursos de carrera y desarrollo profesional, mientras que el 20,0 % lo considera que Con frecuencia y un 20,0 % lo considera a veces y un 26,7 nunca.

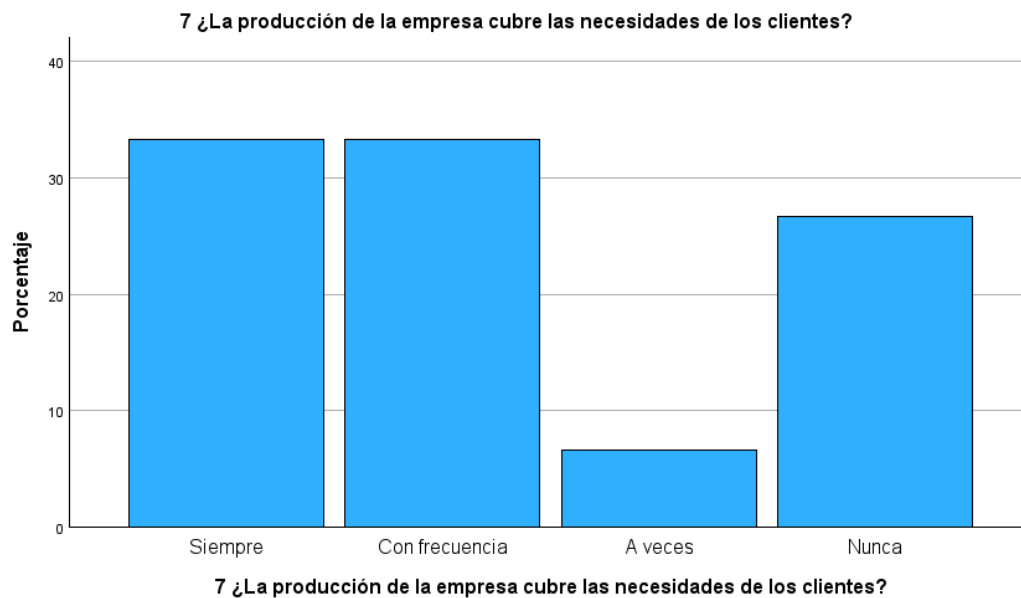
## Valoración de los parámetros según ítem 7, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano

Tabla 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	33,3	33,3	33,3
	Con frecuencia	5	33,3	33,3	66,7
	A veces	1	6,7	6,7	73,3
	Nunca	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 7

### Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 7, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano.



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: Brayan Arévalo

### Análisis e Interpretación

El 33,3 % de los empleados considera que Siempre la producción de la empresa cubre la demanda de los clientes, mientras que el 33,3 % lo considera que Con frecuencia y un 6,7 % lo considera a veces y un 26,7 nunca.

## Valoración de los parámetros según ítem 8, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano

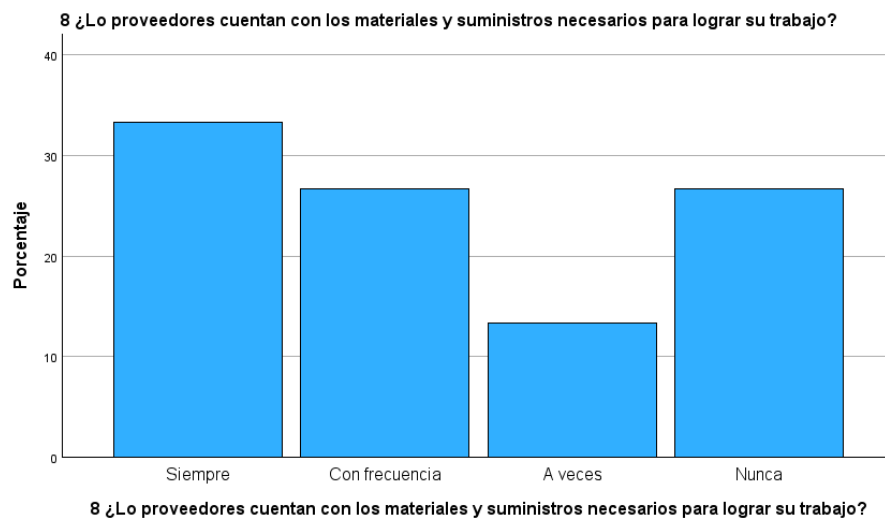
Tabla 8

### 8 ¿Lo proveedores cuentan con los materiales y suministros necesarios para lograr su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	33,3	33,3	33,3
	Con frecuencia	4	26,7	26,7	60,0
	A veces	2	13,3	13,3	73,3
	Nunca	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 8

### Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 8, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano.



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22  
Elaborado por: Brayan Arévalo

### Análisis e Interpretación

El 33,3 % los proveedores cuentan con el material necesario para lograr su trabajo, mientras que el 26,7 % lo considera que Con frecuencia y un 13,3 % lo considera a veces y un 26,7 nunca.



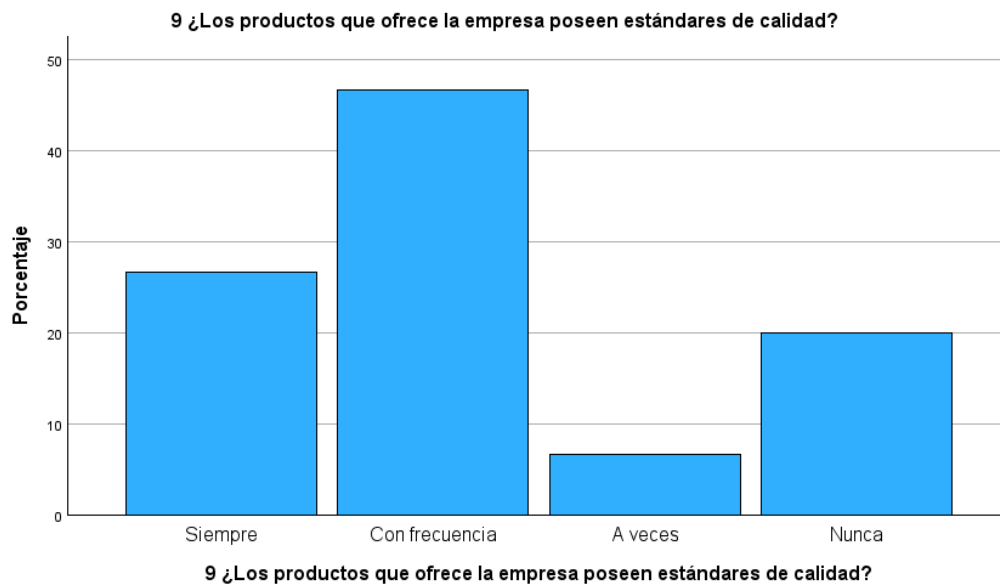
## Valoración de los parámetros según ítem 9, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano

Tabla 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	26,7	26,7	26,7
	Con frecuencia	7	46,7	46,7	73,3
	A veces	1	6,7	6,7	80,0
	Nunca	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 9

### Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 9, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano.



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22  
Elaborado por: Brayan Arévalo

### Análisis e Interpretación

El 26,7 % de los empleados considera que Los productos que ofrece la empresa poseen estándares de calidad, mientras que el 46,7 % lo considera que Con frecuencia y un 6,7 % lo considera a veces y 20,0 nunca.

## Valoración de los parámetros según ítem 10, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano

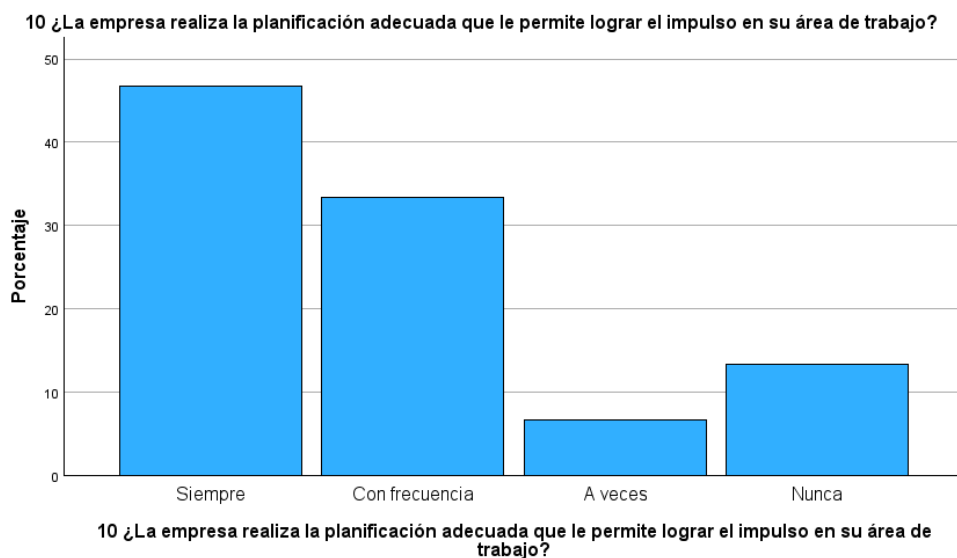
Tabla 10

### 10 ¿La empresa realiza la planificación adecuada que le permite lograr el impulso en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	46,7	46,7	46,7
	Con frecuencia	5	33,3	33,3	80,0
	A veces	1	6,7	6,7	86,7
	Nunca	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 10

### Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 10, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano.



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: Brayan Arévalo

### Análisis e Interpretación

El 46,7 % de los empleados considera que Siempre La empresa realiza la planificación adecuada que le permite lograr el impulso en su área de trabajo, mientras que el 33,3 % lo considera que Con frecuencia y un 6,7 % lo considera a veces y un 13,3% Nunca.

## Valoración de los parámetros según ítem 11, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano

Tabla 11

### 11 ¿Conoce cuáles son sus competencias, profesionales que necesita para desempeñar con éxito las tareas dentro de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	26,7	26,7	26,7
	Con frecuencia	4	26,7	26,7	53,3
	A veces	3	20,0	20,0	73,3
	Nunca	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 11

### Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 11, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano.



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22  
Elaborado por: Brayan Arévalo

### Análisis e Interpretación

El 33,3 % de los empleados considera que Siempre ha existido un plan de desarrollo personal para el cumplimiento de objetivos personales, mientras que el 26,7 % lo considera que Con frecuencia y un 20,0 % lo considera a veces.

## Valoración de los parámetros según ítem 12, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano

Tabla 12

### 12 ¿La empresa promueve la satisfacción del trabajador para la confianza en los procesos que realizan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Siempre</b>	3	20,0	20,0	20,0
	<b>Con frecuencia</b>	5	33,3	33,3	53,3
	<b>A veces</b>	3	20,0	20,0	73,3
	<b>Nunca</b>	4	26,7	26,7	100,0
	<b>Total</b>	15	100,0	100,0	

Ilustración 12

### Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 12, para la dimensión: Desempeño del Talento Humano.



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: Brayan Arévalo

### Análisis e Interpretación

El 33,3 % de los empleados considera que con frecuencia La empresa promueve la satisfacción del trabajador para la confianza en los procesos que realizan mientras que el 20,0 % lo considera que siempre, un 20,0 % lo considera a veces y un 26,7 % Nunca

## **4.2. Discusión**

Con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los empleados y administrativos de los Almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba, se pudo determinar que la capacitación y desarrollo es importante para el desempeño del Talento Humano. Ya que es un factor primordial para la empresa en cuanto al desarrollo y el cual se verá reflejada en la Satisfacción del Cliente.

Existen innumerables individuos que poseen mucho más reconocimiento fuera de su hogar que dentro de él, pues el ser humano necesita buscar cualquier forma de afecto y autoestima, aunque sea fuera de él. Maldonado & Quevedo (2010), estudiaron la motivación laboral y encontraron que esta juega un papel importante en el desempeño laboral de todo empleado. Esta tiene como base la influencia reciproca del empleado y la situación dependiendo del ambiente laboral, la persona y el momento que se encuentre afrontando la misma, por lo tanto, la Capacitación y el desarrollo de carrera va a influir en la producción de dicha empresa.

De acuerdo con la información obtenida se pudo evidenciar que el desempeño en la producción puede mejorar ya que los empleados han sido capacitados espontáneamente de acuerdo con su área de trabajo logrando establecer tiempos para el cumplimiento de sus metas.

De acuerdo a los resultados que han obtenido los antecedentes, así como lo hallado en este trabajo, se evidencia que las variables capacitación y desarrollo presenta una correlación, lo cual indica que a medida que esta gestión se realice adecuadamente mejor será la capacitación, logrando que el personal pueda responder de manera eficiente al cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones dentro de la empresa.

## **4.3. Comprobación de Hipótesis**

### ***4.3.1. Hipótesis***

**H<sub>0</sub>:** La capacitación y Desarrollo, no incide en el desempeño del Talento Humano.

**H<sub>1</sub>:** La capacitación y Desarrollo, incide en el desempeño del Talento Humano.

### ***4.3.2. Comprobación de Hipótesis***

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba de Chi-cuadrado que permite determinar la correlación entre dos variables, se aplicó fórmula.

$$x^2 = \left( \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe} \right)$$

**Donde:**

**$x^2$** = Chi-cuadrado

**Fo**=Frecuencia observada

**Fe**=Frecuencia esperada

**Planteamiento de la regla de aceptación**

**Acepta:**  $H_1$ , si la significación P es mayor a 0,05

**Rechaza:**  $H_0$ , si la significancia p es menor o igual que 0.05

**Comprobación de la hipótesis**

¿La capacitación y desarrollo incide en el desempeño del talento humano en los almacenes

Hidalgo de la ciudad de Riobamba?

### 4.3.3. Cálculo del chi

**Tabla 13.**

*Valores de significación alcanzados según el estadístico de  $\chi^2$  para las variables Capacitación y Desarrollo en el Desempeño del Talento Humano*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,096 <sup>a</sup>	1	.014		
Corrección de continuidad	2,745	1	.098		
Razón de verosimilitud	4,248	1	.039		
Prueba exacta de Fisher				.063	.063
Asociación lineal por lineal	5,974	1	.015		
N de casos válidos	15				

- a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .48  
 b. Sólo se ha calculado para una tabla 2 x2

Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22  
 Elaborado por: Brayán Arévalo

Al haber obtenido el cálculo del Chi-Cuadrado se realizó los cálculos de los grados de libertad.

**G1** (Filas -1) (Columnas)

**G1** (2-1) (2-1)

**G1** (1)(1)

**G1** 1

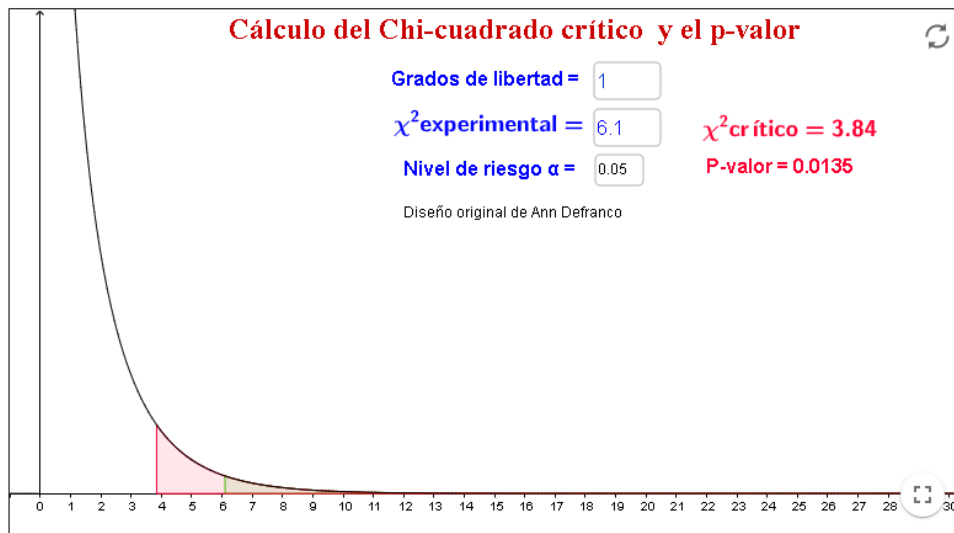
### Ilustración 1. Distribución del Chi- Cuadrado

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	<u>3,8415</u>	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481

Fuente: [http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla\\_chi\\_cuadrado.pdf](http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf)  
 El Chi-cuadrado determinado es el 3,8415 y el calculado es .014

## Ilustración 2. Cálculo del Chi-cuadrado



Fuente: <https://www.geogebra.org/m/YQCfcR2J>  
Elaborado por: Brayan Arévalo

### 4.3.4. Conclusión de la Comprobación

También llamado Chi cuadrado, en esta estadística, prueba no paramétrica que permite comprobar si existen diferencias significativas entre las frecuencias de los valores de una variable observada y en una muestra con frecuencias esperadas que se postulan como válidas para toda la población a través de una hipótesis. Otra aplicación del Ji- cuadrado es la verificación de una posible correlación o dependencia entre fenómenos (Palacios Martínez, y otros, 2019).

El estadístico ji-o cuadrado (o chi cuadrado), tiene distribución de probabilidad del mismo nombre, sirve para someter a prueba la hipótesis referida a distribuciones de frecuencias. En términos generales, esta prueba contrasta frecuencias observadas con las frecuencias esperadas del acuerdo a la hipótesis nula (Ricardi, 2011).

El Chi-Cuadrado un método estadístico y viable para medir el grado de relación entre dos variables ayudando a la verificación de correlación entre fenómenos determinando la dependencia o no dependencia entre variables.



El Chi – Cuadrado se utilizó para validar las variables independiente y dependiente ya que por medio de ello se evalúa la hipótesis nula el cual ayuda a determinar si incide o no incide, para probar la asociación entre dos variables, la pregunta que se utilizó para respaldar la contrastación de la hipótesis es:

¿La capacitación y desarrollo incide en el desempeño del talento humano en los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba?

Los resultados que se obtuvieron en la aplicación del Chi-Cuadrado con la pregunta de las variables fueron los siguientes:

Se utilizó un nivel de confianza del 95% por lo que el nivel de significancia es del 5% (0.05); como la significancia asintótica bilateral es  $P 0.014 < P 0.05$  lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa afirmando que “La capacitación y desarrollo incide en el desempeño del talento humano en los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba”

**Acepta:**  $H_1$ , si la significación P es mayor a 0,05

**Rechaza:**  $H_0$ , si la significancia p es menor o igual que 0.05

### **Comprobación de la hipótesis**

Como la significancia asintótica bilateral es P tabulada es  $3.8415 > P$  calculado  $2.7451$ ; lo cual se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa

La capacitación y desarrollo incide en el desempeño del talento humano en los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba.

#### 4.3.5. Cálculo y análisis de Alfa de Cronbach

**Tabla 14**

*Estadístico de fiabilidad según escala para las variables: Capacitación y desarrollo / Desempeño del Talento humano*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	12

Fuente: <https://www.geogebra.org/m/YQCfcR2J>  
Elaborado por: Brayan Arévalo

#### **Análisis de Fiabilidad e Interpretación**

Todo instrumento de recolección de datos debe ser válido y confiable, es decir representa el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir.

La confiabilidad, se refiere al grado en que el instrumento en su aplicación repetida en el mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Generalmente, se mide con la consistencia interna (coeficiente Alpha de Cronbach) que mide la precisión con la que los ítems de la escala miden el constructo en estudio.

El coeficiente  $\alpha$  mide la correlación entre las respuestas de un cuestionario por medio del análisis de perfil de las respuestas dadas; y el análisis de las preguntas, asimismo, ejecuta una correlación media entre las propias preguntas. De este modo, considerando que todos los ítems de un cuestionario utilizan la misma escala de medición, el coeficiente  $\alpha$  es calculado a partir de la varianza de los ítems individuales y de la varianza de la suma de los ítems de cada evaluado.

Para esta investigación se asume el criterio de George y Mallery (2003, p. 231) quien presenta las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- ❖ Coeficiente alfa  $>0,9$  es excelente
- ❖ Coeficiente alfa  $>0,8$  es bueno
- ❖ Coeficiente alfa  $>0,7$  es aceptable
- ❖ Coeficiente alfa  $>0,6$  es cuestionable
- ❖ Coeficiente alfa  $>0,5$  es pobre
- ❖ Coeficiente alfa  $< 0,5$  es inaceptable

Los resultados muestran un valor bueno ( $\geq 0,9$ ) para la medida de adecuación maestra según los 12 ítems de cada encuesta, las cuales fueron expresadas por las dimensiones de cada variable de estudio, este valor demuestra que las encuestas se encuentran libres de errores aleatorios. El alfa de Cronbach que normalmente permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las  $n$  variables observadas, para la Capacitación y desarrollo un valor de 0,9 lo que demuestra que los ítems de las variables tienen congruencia entre sí y que la confiabilidad del instrumento utilizado en el presente estudio es alta.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- El nivel de capacitación y desarrollo, el buen profesionalismo, orientación al cliente, la visión de los procesos en las áreas de trabajo, generó su asociación e incidencia con el desempeño del talento humano al obtener una relación significativa de la prueba estadística de chi cuadrado.
- El instrumento utilizado evidencia una alta fiabilidad según el coeficiente de Alfa de Cronbach encontrado para las variables capacitación y desarrollo.
- La relación encontrada entre las variables en el presente estudio permitirá Proponer estrategias de capacitación y desarrollo para mejorar el desempeño del Talento Humano en los almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba, los cuales ayudaran a fortalecer al crecimiento de la empresa con vistas a lograr una mayor rentabilidad en relación con las ventas y el posicionamiento de la marca.

### 5.2. Recomendaciones

Los Almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba, a través de sus directivos deben dar a conocer sus objetivos empresariales bajo un sustento de planificación estratégica participativa que permita que sus colaboradores conozcan sobre los conceptos fundamentales y valores corporativos como la visión, misión, ya que así los trabajadores tendrán una buena predisposición para conocer mejor las directrices de los empresa y poder cumplirlas, lo que permitirá que los mismos logren un sentido de pertinencia.

Capacitar al personal fomentando el trabajo en equipo y liderazgo en las diferentes áreas para poder tener mejor coordinación obteniendo mejores resultados para la productividad y estabilidad laboral.

## 6. PROPUESTA

TALLERES	OBJETIVO DEL TALLER	N° SESIÓN	NOMBRE DE LA SESIÓN	OBJETIVOS DE LAS SESIONES	INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN
GENERANDO CAMBIOS	Generar en los colaboradores una cultura de capacitaciones de acuerdo al entorno para la mejora continua en la atención de los servicios brindados	Relaciones Interpersonales	Interactuando con mi entorno laboral	Conseguir que los colaboradores puedan interactuar con todos los miembros de la organización	Lista de Cotejo
		Comunicación	Comunicándonos	Conseguir que los colaboradores desarrollen una comunicación asertiva	Lista de Cotejo
		Trabajo en equipo	La unión por un cambio	Conseguir que los colaboradores realicen su trabajo de forma cohesionada	Lista de Cotejo
		Orientación al cliente	Mi otra versión	Lograr que los colaboradores se muestren flexibles a las diferentes variables del entorno.	Lista de Cotejo
		Toma de decisiones	Las mejores decisiones	Lograr que cada uno de los colaboradores puedan discernir una buena toma de decisiones con criterio en sus puestos.	Lista de Cotejo

## 7. CRONOGRAMA

TIEMPO ESTIMADO		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				
N°	ACTIVIDADES	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	
1	Diseño del proyecto		■															
2	Presentación y aprobación			■														
3	Desarrollo del Unidad 1				■													
4	Tutoría 1				■	■												
5	Desarrollo del Unidad 2						■	■	■									
6	Aplicación del instrumento							■	■									
7	Tutoría 2								■	■								
8	Desarrollo del Unidad 3									■								
9	Tutoría 3										■							
10	Procesamiento de la información											■						
11	Conclusiones y recomendaciones												■					
12	Preparación del borrador													■	■			
13	Redacción final														■	■		
14	Presentación y aprobación de la Investigación																■	■

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Aceituno, C., & Alosilla, W. (2021). *Discusión de Resultados*. Colección Bicentenario .  
Obtenido de  
[https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2256/1/Discusi%C3%B3n\\_De\\_Resultados.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2256/1/Discusi%C3%B3n_De_Resultados.pdf)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional de Perú. Obtenido de  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ascarza, W. (2020). *Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020*. [Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo], Repositorio institucional ucv. Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49667/Ascarza\\_OWH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49667/Ascarza_OWH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Avilés, P., & Palacios, A. (2020). Actividades comerciales en el mercado Las Manueles regidas por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Durán. *Revista FIPCAEC*, 5(18), 155-174. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.206>
- Ayensa, Á. (2020). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Paraninfo. Obtenido de <https://n9.cl/3amuq>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. Obtenido de  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Checa, L., Cabrera, X., & Chávarry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112002/586066112002.pdf>
- Córdoba, N., Astorquia, L., Alegrechy, A., Díaz, A., Luques, V., & Medina, O. (2023). Metodología de la investigación I. *Revista Universidad Nacional del Rosario*, 1(1), 1-82. Obtenido de <http://200.3.125.79:8080/handle/2133/25465>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Revista visionario digital*, 3(2), 155-169. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Gonzales, Y., & Cereceda, Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22(4), 1-16. Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925390>
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje. *Digital Publisher CEIT*, 5(6), 398-409. Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679>
- Huergo, A. (2019). La prestación de los servicios públicos locales. *Universidad de Oviedo*, 6(1), 129-148. Obtenido de  
<https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10768>

- López, A. (2021). . La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 59-69.  
doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>
- Mendoza, M., Álvarez, L., & Rivera, G. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 2020(56), 1-12. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2150/2205>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista fipcaec*, 6(3), 608-620. doi:  
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Montes, H. (2021). Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas. *Ciencias Administrativas Creative Commons Atribución*, 10(19), 1-12. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n19/2314-3738-cadmin-19-1-4.pdf>
- Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N., & Pacheco, A. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *Digital Publisher*, 5(6), 410-422.
- Palma, H., Niebles, L., & Pitre. (2021). Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con Énfasis en el Usuario. *Revista Scientia et Technica*, 26(1), 14-20. Obtenido de <https://ojs2.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/24401>
- Poma, E., & Callohuanca, E. (2019). Análisis económico-financiero y su influencia en la toma de decisiones en una empresa de prestación de servicio de combustible líquido. *Revista Innova Educación*, 1(2), 1-12.  
doi:<https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.009>
- Restrepo, B. (2019). Conceptos y aplicaciones de la investigación formativa, y criterios para evaluar la investigación científica en sentido estricto. *Documento CNA.*(<http://www.cna.gov.co>). Obtenido de <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Conceptos+y+Aplicaciones+de+la+Investigaci+n+Formativa+,+y+Criterios+para+Evaluar+la+Investigaci+n+cient?fica+en+sentido+estricto+.#0%5Cnhttp://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=in>
- Roca, V. (2019). *Desempeño del talento humano y su incidencia en la fidelización del cliente en el supermercado SUPERMAXI del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018*. [Tesis Pregrado Universidad Estatal Península de Santa Elena], Repositorio Institucional upse. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4686/1/UPSE-TAE-2019-0039.pdf>
- Saavedra, N. (2019). *Gestión de la capacitación y desarrollo de competencias laborales del personal de una sede administrativa de salud Lima Norte, 2019*. [Tesis posgrado Universidad César Vallejo], Repositorio institucional ucv. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36308/Saavedra\\_HN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36308/Saavedra_HN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar, P., & José, D. (2020). Dotación, capacitación y desarrollo del talento humano en las Pymes de Bucaramanga, Montería y Palmira . *Ciencias Estratégicas*, 2(3), 1-32.



## 9. ANEXOS

### 9.1. Encuesta

Encuesta sobre la Capacitación y desarrollo para el desempeño del talento humano en los Almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba.



Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo con su opinión, marcando con una “X” el número de escala cuantitativa que aparece en cada pregunta.

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información sobre el desempeño de talento humano de la empresa Hidalgo, para formar estrategias que permitan al talento humano elevar sus índices de Confiabilidad y Desempeño laboral

Nota: los datos obtenidos serán exclusivamente de uso académico.

Ponderación:

Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca
1	2	3	4

Cuestionario:

<b>CAPACITACION Y DESARROLLO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
¿Las herramientas administrativas que brinda tu jefe ayudan a la realización de sus tareas?				
¿En su área de trabajo están implementando actividades de capacitación acorde a las necesidades de la empresa?				

¿Ha recibido capacitaciones basada en la negociación, resolución de problemas, liderazgo, y comunicación como parte de su desempeño en la empresa?				
¿Existe un plan de desarrollo personal para el cumplimiento de los objetivos personales y profesionales?				
¿La comunicación entre trabajadores y directivos es de forma habitual sobre estrategias para el desarrollo empresarial?				
¿Es indispensable la participación de los colaboradores en un proyecto de formación cuyo objetivo es planificar el desarrollo profesional dentro de la empresa?				
<b>DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
¿La producción de la empresa cubre las necesidades de los clientes?				
¿Lo proveedores cuentan con los materiales y suministros necesarios para lograr su trabajo?				
¿Los productos que ofrece la empresa poseen estándares de calidad?				
¿La empresa realiza la planificación adecuada que le permite lograr el impulso en su área de trabajo?				
¿Conoce cuáles son sus competencias, profesionales que necesita para desempeñar con éxito las tareas dentro de la empresa?				
¿La empresa promueve la satisfacción del trabajador para la confianza en los procesos que realizan?				

**GRACIAS.**

## 9.2. Operacionalización de las Variables

### 9.2.1. Variable dependiente

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
<p>Las prácticas y políticas necesarias para manejar el desempeño del talento humano, tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía (Ayensa, 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reclutamiento</li>   <li>❖ Ambiente seguro</li>   <li>❖ Remuneración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Captación de personal cualificado</li> <li>❖ Tiempo de contratación</li> <li>❖ Calidad de contratación</li>   <li>❖ Competencias específicas del cargo</li> <li>❖ Instalaciones seguras</li> <li>❖ Evaluación del desempeño</li>   <li>❖ Absentismo laboral</li> <li>❖ Cambios salariales</li> <li>❖ Tiempo de contratación</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Guía de Entrevista</p> <p>Cuestionario</p>

### 9.2.2. Variable independiente

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
<p>La capacitación y desarrollo en el ámbito organizacional se refiere a un proceso integral, destinado a mejorar competencias y a la capacidad de crecimiento profesional.</p> <p>Este proceso busca fortalecer las capacidades individuales y colectivas, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales y al desarrollo sostenible de la empresa (Gonzales &amp; Cereceda, 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Proceso Integral</li> <li>❖ Competencias</li> <li>❖ Crecimiento profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tiempo para el aprendizaje</li> <li>❖ Retención de conocimientos y habilidades</li> <li>❖ Evaluación del aprendizaje durante sus funciones</li> <li>❖ Compromiso de los empleados</li> <li>❖ Satisfacción de las partes</li> <li>❖ Calidad del servicio</li> <li>❖ Tiempo promedio para alcanzar objetivos</li> <li>❖ Conocimientos técnicos y formación</li> <li>❖ Reconocimiento</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Guía de Entrevista</p> <p>Cuestionario</p>