

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración de Empresas



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU
IMPORTANCIA EN EL USO DE LAS NUEVAS
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA
EMPRESA SAN TORIBIO
CONSTRUCCIONES S.A.C.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Jeanfranco Joseph Montoya Yarleque

Código 20150907

Asesor

Martin Carlos Otiniano Carbonell

Lima - Perú

Mayo del 2023





**TALENT MANAGEMENT AND ITS
IMPORTANCE IN THE USE OF NEW
INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE
COMPANY SANTO TORIBIO
CONSTRUCCIONES S.A.C.**

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo con todo mi cariño y amor a mis padres, quienes me han brindado un apoyo constante desde siempre.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco mucho a todas las personas que me apoyaron para que esta investigación se haga posible. Todo esto va dirigido a ustedes. A mis padres, por todo lo que han hecho por mí siempre, por la paciencia y confianza que tuvieron en mí. No hay manera de agradecerles el sin número de veces que me brindaron su apoyo en las decisiones que en algún momento he llegado a tomar. Gracias por estar ahí siempre para mí.

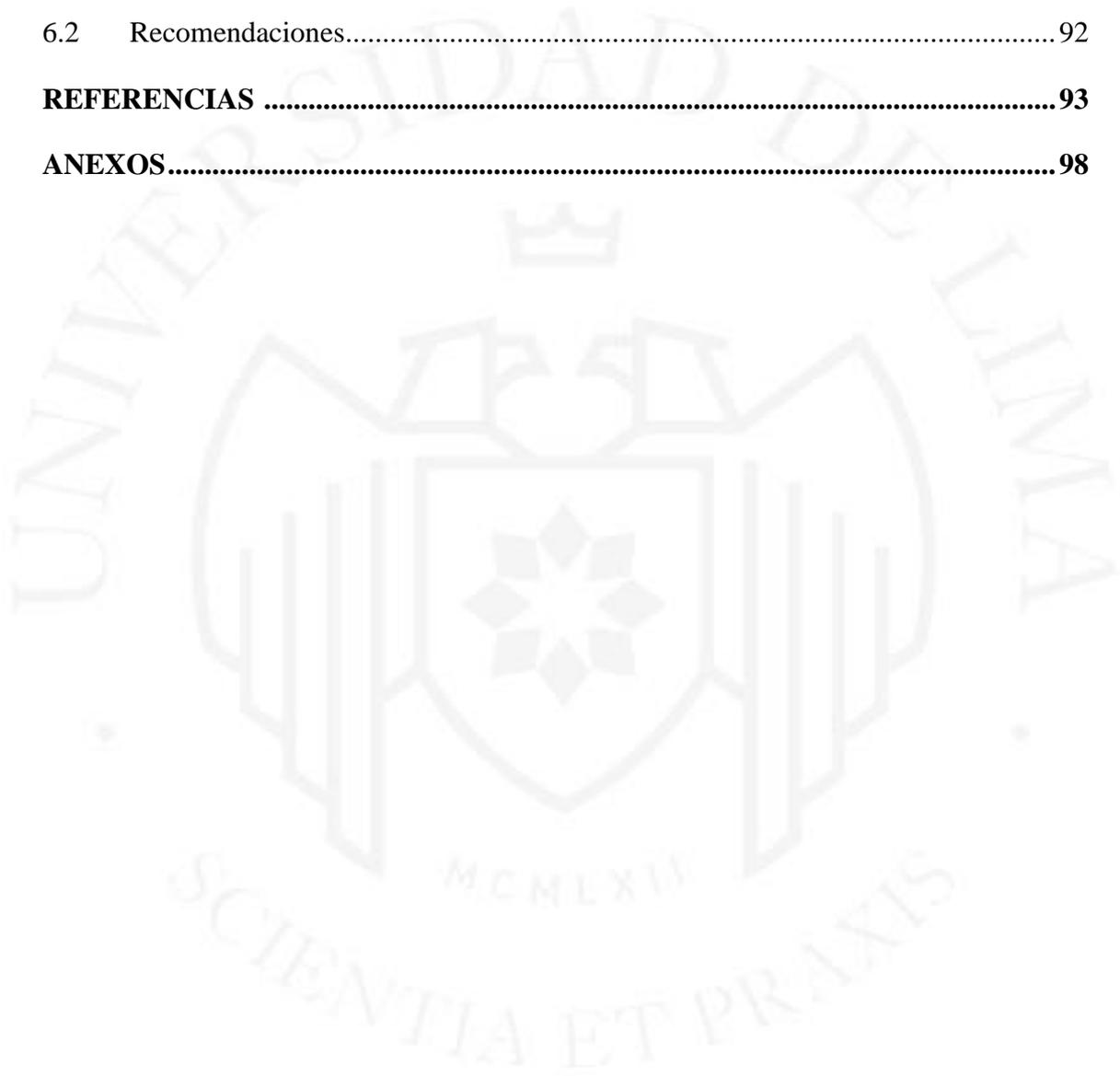




TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción de la realidad problemática	3
1.2 Formulación del problema	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.5 Importancia de la investigación	7
1.6 Viabilidad de la investigación	7
1.7 Limitaciones de la investigación	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.2 Marco histórico	25
2.3 Marco teórico	32
2.4 Definición de términos básicos	50
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES	53
3.1 Hipótesis de trabajo.....	53
3.2 Variables e indicadores	53
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	56
4.1 Diseño metodológico	56
4.2 Diseño muestral.....	57
4.3 Diseño del instrumento de investigación	57
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	59

5.1	Presentación de resultados	59
5.2	Contrastación de hipótesis	79
5.3	Discusión de resultados.....	84
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		90
6.1	Conclusiones	90
6.2	Recomendaciones.....	92
REFERENCIAS		93
ANEXOS.....		98



ÍNDICE DE TABLAS

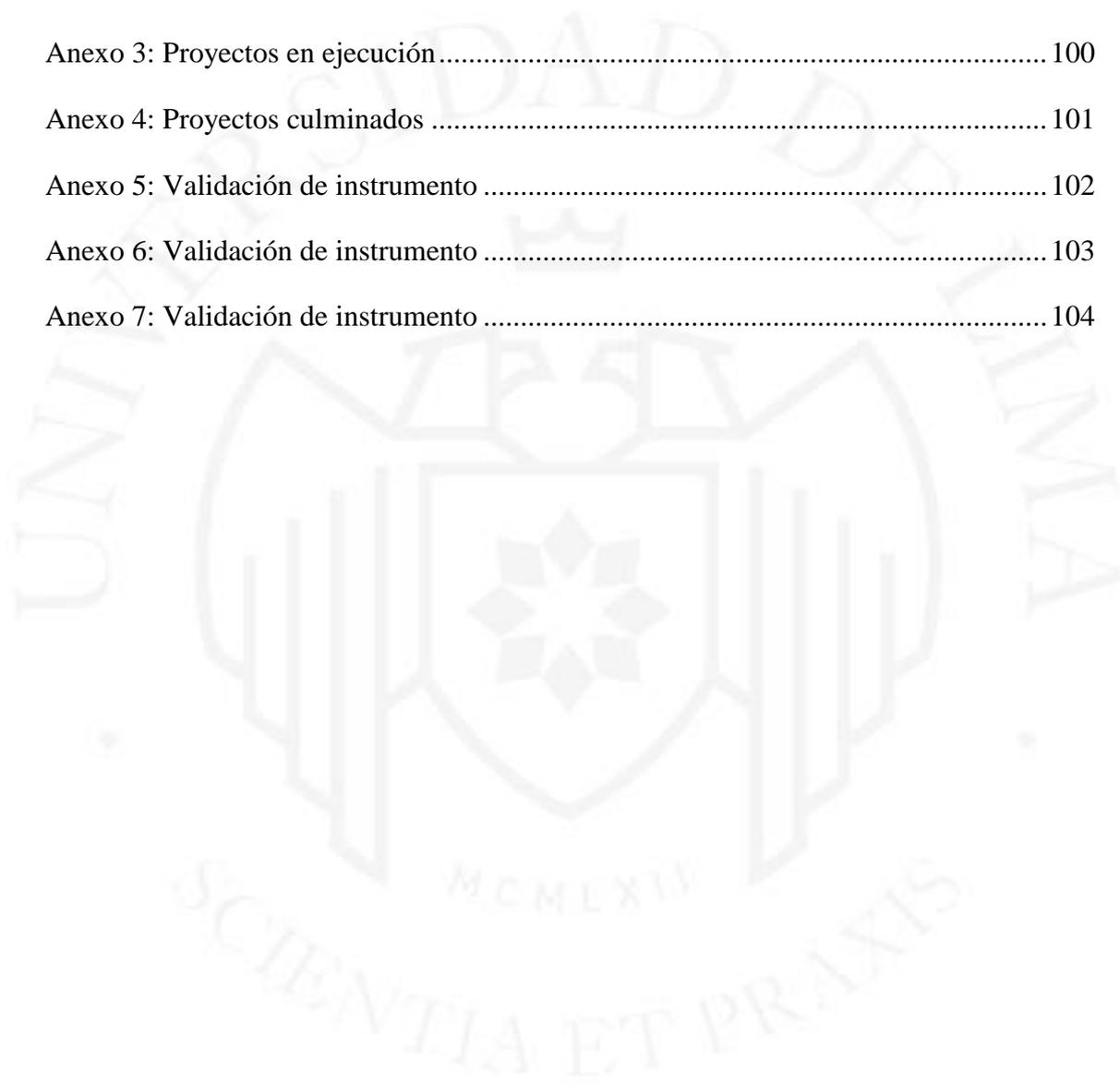
Tabla 3.1 Variables e Indicadores.....	54
Tabla 3.2 Operacionalización De Variables.....	54
Tabla 5.1 Perfiles Diseñados.....	59
Tabla 5.2 Perfiles Del Puesto Actualizados.....	60
Tabla 5.3 Canales De Atracción	61
Tabla 5.4 Es Atractivo Trabajar En La Empresa	62
Tabla 5.5 Oportunidades De Capacitación	63
Tabla 5.6 Oportunidades De Desarrollo	64
Tabla 5.7 Entiendo Cómo Se Mide Y Evalúa Mi Desempeño	65
Tabla 5.8 Retroalimentación Constante	66
Tabla 5.9 Yo Recomendaría A Esta Organización Para Trabajar	67
Tabla 5.10 No Tengo Pensado Abandonar La Empresa	68
Tabla 5.11 Proceso De Inducción	69
Tabla 5.12 Expectativas Sobre Mi Desempeño	70
Tabla 5.13 Desempeño Laboral	71
Tabla 5.14 Capacitación Es Necesaria.....	72
Tabla 5.15 Funciones Y Responsabilidades	73
Tabla 5.16 Estilo De Gestión	74
Tabla 5.17 Conocer A Tiempo Responsabilidades.....	75
Tabla 5.18 Gestión Del Personal	75
Tabla 5.19 Mensajes E Información Trasmítida.....	75
Tabla 5.20 Logro De Objetivos	75
Tabla 5.21 Correlación de Spearman - hipótesis específica 1	750
Tabla 5.22 Correlación de Spearman - hipótesis específica 2	751
Tabla 5.23 Correlación de Spearman - hipótesis específica 3	752
Tabla 5.24 Correlación de Spearman - hipótesis específica 4	753
Tabla 5.25 Correlación de Spearman - hipótesis específica 5	754

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 5.1 Perfiles Diseñados	59
Figura 5.2 Perfiles Del Puesto Actualizados	60
Figura 5.3 Canales De Atracción	61
Figura 5.4 Es Atractivo Trabajar En La Empresa.....	62
Figura 5.5 Oportunidades De Capacitación.....	63
Figura 5.6 Oportunidades De Desarrollo	64
Figura 5.7 Entiendo Claramente Cómo Se Mide Y Evalúa Mi Desempeño	65
Figura 5.8 Retroalimentación Constante.....	66
Figura 5.9 Yo Recomendaria A Esta Organización Para Trabajar	67
Figura 5.10 No Tengo Pensado Abandonar La Empresa Actualmente	68
Figura 5.11 Proceso De Inducción	69
Figura 5.12 Expectativas Sobre Mi Desempeño.....	70
Figura 5.13 Desempeño Laboral.....	71
Figura 5.14 Capacitación Es Necesaria	72
Figura 5.15 Funciones Y Responsabilidades	73
Figura 5.16 Estilo De Gestión.....	74
Figura 5.17 Conocer A Tiempo Responsabilidades	75
Figura 5.18 Gestión Del Personal	756
Figura 5.19 Mensajes E Información Trasmitada	75
Figura 5.20 Logro De Objetivos	75

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	98
Anexo 2: Servicios culminados a clientes	100
Anexo 3: Proyectos en ejecución.....	100
Anexo 4: Proyectos culminados	101
Anexo 5: Validación de instrumento	102
Anexo 6: Validación de instrumento	103
Anexo 7: Validación de instrumento	104



RESUMEN

El presente estudio tuvo el objetivo de determinar la relación que hay entre la gestión del talento humano y el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

En cuanto al aspecto metodológico, la investigación fue del tipo descriptivo y el nivel aplicado.

La población objetivo se encontraba compuesta por los 100 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

Con respecto a la muestra, constaba de 80 trabajadores, a quienes se aplicó el instrumento que constó de 20 preguntas, empleando la escala de Likert con alternativas de respuesta múltiple.

Debido al carácter cualitativo de las variables de estudio, analizamos los hallazgos y contrastamos las hipótesis mediante la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de Spearman.

Por último, se logró determinar que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

Línea de investigación: 5200-31.b4

Palabras claves: Gestión, talento humano, nuevas tecnologías, información, comunicación.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the management of human talent and the use of new information technologies in the company Santo Toribio Construcciones S.A.C.

Regarding the research methodology, the type of research was descriptive and the applied level.

The target population was made up of the 100 workers of the company Santo Toribio Construcciones S.A.C.

Regarding the sample, it consisted of 80 workers, to whom the instrument consisting of 20 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives.

Due to the qualitative nature of the study variables, we analyzed the findings and contrasted the hypotheses using the statistical test known as Spearman's correlation coefficient.

Finally, it was possible to determine that the management of human talent is significantly related to the use of new information technologies in the company Santo Toribio Construcciones S.A.C.

Line of Research: 5200-31.b4

Keywords: Management, human talent, new technologies, information, communication.



INTRODUCCIÓN

Las organizaciones deben realizar esfuerzos importantes para mejorar el conocimiento de los empleados como parte de su estrategia de gestión del talento, y para lograrlo se requiere un modelo sustentado en la políticas de la organización, utilizar los procedimientos relacionados con la operación del sector de recursos humanos mediante el empleo de diversas TICs disponibles para tal fin (Otaegui y Milla, 2017), para que los empleados realicen mejor sus actividades, integrando su experiencia y conocimiento, en beneficio de la organización.

Claramente, el impacto en el capital intelectual está directamente relacionado con la forma en que la empresa desarrolla programas de educación continua, en los que se ofrecen opciones de educación presencial y virtual sobre la utilización de estas herramientas.

Bajo ese contexto, se hace necesario, determinar la relación que hay entre la gestión del talento humano y el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

Para comenzar, en el Capítulo I se analizará el problema en la investigación que abarca la realidad problemática, la formulación y sistematización del problema, justificación, delimitación y, por último, los objetivos de la investigación. Luego, en el Capítulo II, se explicarán los antecedentes de la investigación, el marco teórico y el marco conceptual. A continuación, dentro del Capítulo III, se definirá la hipótesis y las variables de la investigación, así como la operacionalización de variables. Posteriormente, se detallarán las dimensiones de la investigación y los indicadores de variables. Para concluir el capítulo, se presentarán las matrices de consistencia y de operacionalización de variables.

Acto seguido, en el Capítulo IV, se definirá el tipo de investigación y el diseño de la misma, así como, la unidad muestral, la población y el tamaño de la muestra. Por último, se especificarán las técnicas de recopilación de información primaria y las técnicas para luego procesar y analizar los datos. Luego, en el Capítulo V, se detallará la presentación de resultados donde se incluirán las respectivas tablas de frecuencia y figuras por cada pregunta del cuestionario. Además, se realizará la contrastación de hipótesis que definirá si se aceptará o rechazará la hipótesis general de la investigación y se concluirá el capítulo con la discusión de resultados, en la cual se resaltarán

coincidencias y diferencias con los resultados de las investigaciones relacionadas. Para cerrar, se explicarán las conclusiones y recomendaciones de la investigación y, por último, se presentará la bibliografía y anexos correspondientes.



CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las tecnologías de la información (TI) están hondamente arraigadas en el tejido social y forman parte de la manera en que conducimos nuestros negocios, nos recreamos, conversamos unos con otros, aprendemos acerca del mundo e incluso nos alimentamos. De acuerdo con Cutrell (2021), dado que existen casi 5.000 millones de teléfonos móviles en el mundo, el alcance de las TI es cada vez más global. Ahora bien, pese a su ubicuidad casi total, los beneficios de estas tecnologías siguen siendo desiguales, es decir, el acceso a la "sociedad mundial de la información" no otorga de inmediato la condición de miembro.

Desde el punto de vista de Cutrell, esto obedece a muchas razones. Los países de recursos limitados se esfuerzan por suministrar electricidad y conectividad a las aldeas alejadas y a zonas urbanas de rápida expansión; la provisión de TI para escuelas y oficinas sigue afectada por una grave escasez de fondos, los cuales provienen de gobiernos locales que se esfuerzan por prestar los servicios básicos; y por atractivos que resulten los últimos modelos de computadoras personales, tabletas y teléfonos inteligentes, simplemente no son asequibles para muchas familias y negocios (Cutrell, 2021).

Sin embargo, las organizaciones de hoy son diferentes en muchos aspectos de las del pasado, y esto es cierto para casi todas las industrias. La aplicación de tecnología ayuda a los departamentos de recursos humanos a alinear sus operaciones con los objetivos corporativos. En consecuencia, gracias a las opciones tecnológicas disponibles en el mercado, las áreas de recursos humanos han asumido un mayor protagonismo en las empresas.

Las nuevas herramientas tecnológicas para una gestión más eficaz de los recursos humanos permitieron no solo garantizar la gestión de un área en específico, sino también controlar las funciones de los asistentes y evaluar sus capacidades y actividades a la hora de desarrollar planes de acción personales. En ese sentido, la tecnología debe combinarse con el control humano y la eficiencia tanto como sea posible.

Se debe tener en cuenta que hoy en día la administración de RR.HH. promueve que el cumplimiento de las metas se encuentre respaldado por las personas que integran una empresa. Es también una de las funciones primordiales de la empresa, lo que explica

cómo los empresarios buscan en cada momento los mejores candidatos para cada puesto, que cuenten con la formación necesaria para llevar a cabo las tareas que tienen encomendadas y desarrollen su trabajo de forma eficaz para cumplir los objetivos de la organización.

En ese orden de ideas, el uso de TI agiliza las operaciones, aumenta la eficiencia y la productividad, y optimiza otras operaciones. Las tendencias muestran que los departamentos de recursos humanos están creando una cultura digital impulsada por la tecnología y se están enfocando en poner al empleado en el centro de su estrategia. Se trata de soluciones tecnológicas que colaboran con estas industrias para aumentar el personal y fortalecer sus procesos, logrando así actividades y resultados globales que se reflejan en los resultados de la empresa.

En cuanto a la organización objeto de este estudio, Santo Toribio Construcciones S.A.C. es una empresa que realiza trabajos de ingeniería y construcción, como trabajos para el cierre de minas, infraestructura vial y topografía. Su oficina central se ubica en el distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú.

La empresa muestra problemas tecnológicos relacionados a la gestión de Recursos Humanos que se cree pueden solucionarse si se aplican las estrategias adecuadas. Si bien ha habido una evolución en el uso de equipamientos básicos, como los ordenadores, el móvil y la conexión a internet; la aplicación de herramientas avanzadas no se ha extendido de forma generalizada a todo el personal. Por ejemplo, no se utiliza las tecnologías en la nube ya que los directivos siguen desconociendo su uso práctico y se echan para atrás al momento de almacenar sus datos corporativos en servidores que no controlan.

Asimismo, en la búsqueda por reducir costos e intentar regular el margen de crecimiento, han caído significativamente las inversiones de la empresa en TI. Si se le suma la falta de capacitación adecuada para usar de forma eficiente las distintas herramientas tecnológicas que no se ha llegado a implementar en la gestión del capital humano, se puede encontrar un escenario poco positivo para la empresa constructora. Es por ello que el objetivo de este estudio es determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.?

1.2.2 Problemas Específicos

PE1: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el nivel de acceso a la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.?

PE2: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el nivel de manejo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.?

PE3: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el nivel de comprensión de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.?

PE4: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el nivel de comunicación a tiempo en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.?

PE5: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el nivel de comunicación efectiva en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que hay entre la gestión del talento humano y el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

1.3.2 Objetivos Específicos

OE1: Determinar la relación que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de acceso a la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

OE2: Determinar la relación que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de manejo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

OE3: Determinar la relación que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de comprensión de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

OE4: Determinar la relación que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de comunicación a tiempo en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

OE5: Determinar la relación que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de comunicación efectiva en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

1.4 Justificación de la investigación

a) Justificación tecnológica

En cuanto al aspecto tecnológico, resulta fundamental desarrollar este aspecto hoy en día en la administración de recursos humanos ya que tiene que llegar a impactar en la manera de contratar empleados, almacenar archivos y analizar el rendimiento del empleado de manera más eficiente. Además, las herramientas tecnológicas benefician a la empresa en otros aspectos como la motivación, la productividad, la imagen, etc.

Las herramientas digitales son una tendencia actual y su presencia aumentará progresivamente en los próximos años. Aquella empresa que apueste por la tecnología también lo hará por su futuro, y esto significará contar con una ventaja estratégica al llevar la iniciativa en los tiempos de la digitalización.

b) Justificación económica

Con respecto al ámbito económico, las organizaciones que utilizan las TIC de manera eficaz tienen la posibilidad de aumentar el nivel de producción y la competitividad, lo que conduce a un desarrollo sostenido. Estas tecnologías están aumentando las oportunidades para que las economías en desarrollo participen en los mercados globales.

Las nuevas tecnologías han llevado a un aumento en el comercio de bienes y servicios. Se puede observar que el desarrollo de los bienes relacionados con las TIC ha superado el crecimiento del comercio mundial en su conjunto. Las TIC también mejoran la accesibilidad al mercado, aumentan el grupo de potenciales compradores, agilizan los procedimientos aduaneros y mejoran la logística y el transporte, todo lo cual ayuda al comercio en otras industrias. El papel económico que juegan las TIC en los procesos de producción cambiantes es aún más significativo.

c) Justificación social

En cuanto al aspecto social, el auge tecnológico que se ha venido produciendo en los últimos años, principalmente los avances en el tratamiento de la información y los nuevos sistemas de comunicación, mediante la computadora, han propiciado lo que algunos autores denominan la nueva revolución social que se lleva a cabo a través del impulso del acceso de la información para todos por igual.

Es necesario que la sociedad analice los cambios y las consecuencias sociales que pueden derivarse del uso de las TIC, de modo que atienda los requerimientos sociales y culturales de las personas. Al reflexionar sobre los efectos relacionados con: las desigualdades entre los países pobres y ricos, el efecto de la globalización sobre las culturas minoritarias y el respeto a los derechos humanos; será posible evitar los posibles efectos negativos y el establecimiento de políticas orientadas a una sociedad de la información para todos, igualitaria y guiada por objetivos sociales no por intereses de los poderes económicos.

1.5 Importancia de la investigación

En primer lugar, se considera importante la presente investigación ya que contribuirá a solucionar los problemas tecnológicos de la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. relacionados a la gestión de Recursos Humanos mediante el uso de las nuevas tecnologías. Además, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para estudios sustantivos que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas.

1.6 Viabilidad de la investigación

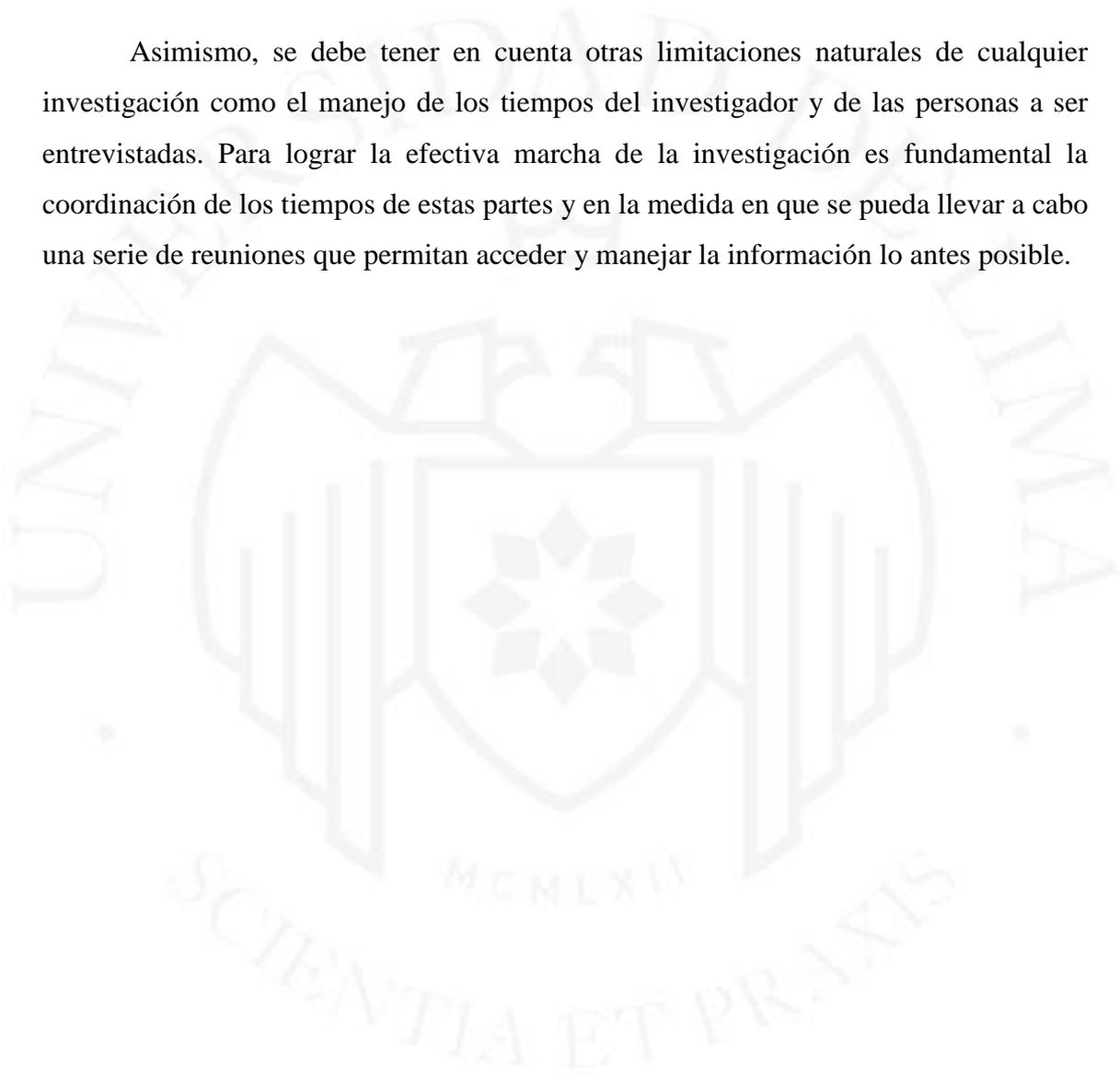
Este estudio se puede llevar a cabo con éxito ya que se tiene contactos y acceso a la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. que puede facilitar la información para llevar a cabo este estudio. En ese sentido, la investigación puede cubrir los distintos aspectos de las variables y medir el desempeño de los indicadores dentro de la organización.

Asimismo, el tema de la gestión del talento humano y la utilización de las TI ha sido estudiado a profundidad desde hace algunas décadas a nivel internación. Por lo tanto, se cuenta con todos los elementos que le permitirán obtener la información y procesar los datos.

1.7 Limitaciones de la investigación

El estudio está centrado en analizar la administración de los RR.HH. y el uso de las TI en las empresas de construcción peruanas. Sin embargo, al examinarse un caso particularmente local, es posible que los hallazgos no sean extensibles a empresas del mismo rubro.

Asimismo, se debe tener en cuenta otras limitaciones naturales de cualquier investigación como el manejo de los tiempos del investigador y de las personas a ser entrevistadas. Para lograr la efectiva marcha de la investigación es fundamental la coordinación de los tiempos de estas partes y en la medida en que se pueda llevar a cabo una serie de reuniones que permitan acceder y manejar la información lo antes posible.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Nacionales

En primer lugar, se hará mención al antecedente **“Gestión de calidad con uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016”** presentado el año 2018 ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por Julio Morales.

El objetivo de este estudio fue identificar las cualidades de la gestión de calidad utilizando TIC en el área de almacenamiento de las MYPES del sector de la construcción de la ciudad de Chimbote en el año 2016. El estudio fue descriptivo, transversal, no experimental.

Se hallaron los siguientes resultados y conclusiones:

“Respecto a la edad del representante legal, el 48% tiene entre 30 y 50 años, 64% son del género masculino, 92% tiene grado de instrucción superior. Respecto a la micro y pequeña empresa, el 72% tiene estructura orgánica definida, 80% son formales, 84% tiene más de 5 años en el rubro, 64% tiene más de 5 trabajadores y 56% tiene como objetivo dar empleo a la familia y obtener ganancias. Respecto a la Gestión de calidad con TIC, 88% tiene capacitación, 36% tienen políticas, 74% llevan procesos en los almacenes, 64% llevan Kardex, 56% ha tenido pérdidas, 60% no tiene materiales vencidos, 100% verifican inventarios, 100% conocen de TIC, 100% tiene computador, 76% lleva sus controles en computadora y el 52% considera que la falta de control genera problemas en los almacenes. Se concluye que la empresa será competitiva al complementarla con políticas y se gestione con otros procesos. Conocen de TIC y tienen infraestructura tecnológica, pero no la usan y explotan para minimizar problemas en los almacenes” (Morales, 2018).

Luego, se citará la investigación relacionada **“Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001 para reducir los riesgos laborales de la constructora Inarco Perú S.A.C.”** presentada el año 2019 ante la Universidad Nacional de Trujillo por Abel Bejarano y Wilder Luis.

La investigación tuvo como objetivo realizar el diseño de un SG-SST basado en base al ISO 45001 con el objetivo de reducir los riesgos laborales de la CONSTRUCTORA INARCO PERÚ S.A.C. Se planteó reducir los riesgos en cada una de las obras de la CONSTRUCTORA INARCO PERU S.A.C. Adicionalmente se evaluó la implementación de la norma ISO 45001 y como resultado se obtuvieron los siguientes indicadores: $C/B = S/. 1.27$, $VAN = S/.21,313.05$ y $TIR = 25 \%$; los cuales demuestran que la implementación del sistema de gestión es factible.

Los autores concluyen lo siguiente:

“-A través de la elaboración del diagnóstico situacional de seguridad y salud en el trabajo de la CONSTRUCTORA INARCO PERU S.A.C. se determinó la situación actual frente al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 45001. Se pudo observar que el cumplimiento de la empresa frente a estos requisitos es del 49 % lo que nos demuestra que su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra en realidad en un estado deficiente y, además no estaría cumpliendo con las exigencias de la Ley 29783 ni estaría preparada para una auditoría externa por parte de las autoridades. Por lo que se demuestra que es conveniente el diseño de un SGSST basado en la ISO 45001 para mejorar el cumplimiento legal, así como de mejores beneficios que nos brinda esta norma en Seguridad y Salud en el Trabajo.

-Se realizó la identificación de Peligros y la evaluación de riesgos y oportunidades en los procesos operacionales de la constructora, antes y después del diseño del SGSST, con lo cual se logró reducir el grado de los riesgos laborales a través de medidas de control según dispone la Norma ISO 45001, lo cual evidencia cambios favorables porque todos los riesgos lograron reducirse a no significativos (tolerables y moderados)” (Bejarano y Luis, 2019).

Posteriormente, se mencionará el antecedente titulado **“Mejora de proceso de gestión de riesgo de tecnología de la información utilizando la norma ISO / IEC 27001:2013 para una empresa constructora peruana”** presentado el año 2020 ante la Universidad Señor de Sipán por José Rodríguez.

El estudio tuvo como objetivo analizar una empresa constructora peruana ubicada en la región sur del Perú, el cual contiene los procesos engranados con tecnologías de información (TI). Se enfoca principalmente en los riesgos asociados a la totalidad de sus procesos y a su interacción con los usuarios de la organización. Todo ello bajo el enfoque

de la norma ISO/IEC 27001:2013. Se procedió con el análisis de riesgo de tecnología de la información mediante la metodología MageriIT que permite evaluar un correcto análisis del nivel de criticidad de los riesgos a los cuales está expuesto la organización, tanto a nivel de procesos como de activos. Luego de culminado el análisis se propuso la implementación de oportunidades de mejora para tratar la gestión de los riesgos.

El autor concluye que:

“-Cumpliendo con el objetivo general, se puede afirmar que, habiendo concluido con las fases dispuestas en la investigación, se puede afirmar que se ha cumplido con la mejora de los procesos de gestión de riesgo de tecnología de la información.

-Según la cláusula 6.1.3 de la ISO/IEC 27001:2013, en la cual refiere que el proceso de evaluación y tratamiento de los riesgos de seguridad de la información debe alinearse con los principios previstos en la norma ISO 31000; por lo que, haciendo referencia a la norma ISO 31000, se logró cumplir con el objetivo específico “a”, con el cual se estableció los 05 procesos de la gestión de riesgo, mencionados en la Fase I.

-Se estableció el Anexo 02 – Declaración de aplicabilidad de los controles mencionados en el Anexo “A” de la norma ISO/IEC 27001:2013 y haciendo uso de la metodología CMM se estableció un análisis de madurez inicial de los controles asociados a los procesos de gestión de riesgo, determinando que el 76% de los controles estipulados en el Anexo “A” no se encuentran implementados en la organización y el otro 24% restante se encuentran gestionados o defectuosos; por lo que, se puede afirmar que se logró el objetivo específico “b”” (Rodríguez, 2020).

Asimismo, se hará referencia a la investigación relacionada **“Las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en empresas constructoras de Lima, 2016 – 2017”** presentada el año 2018 ante la Universidad San Ignacio de Loyola por Yolanda Honorio.

El objetivo de la investigación fue establecer el vínculo existente entre las prácticas gerenciales y el compromiso organizacional de los trabajadores en la retención del recurso humano en un grupo de empresas constructoras limeñas. En ese sentido, se lleva a cabo una encuesta cuantitativa que utiliza el campo de la gestión del personal de las compañías constructoras como unidad a ser investigada, pero es importante que hay una alta demanda de puestos de trabajo y escasez de personal. Las tareas que están

programadas para completarse fuera de los plazos establecidos se pueden cumplir a tiempo.

Se concluye lo siguiente:

“-Se concluye que las prácticas de gestión en la retención de talento humano como la remuneración y beneficios, promoción y desarrollo de línea de carrera, comunicación y participación del trabajador y otros factores motivacionales como el clima laboral y el equilibrio entre la vida laboral y personal, se relacionan con el compromiso organizacional del personal que labora en las empresas constructoras de Lima. La relación de las variables es directa y significativa, y alcanza una correlación de nivel aceptable de 0.62%. Por lo tanto, este resultado señala que los ejes que conforman la gestión de talento humano se interrelacionan de forma integral y sinérgica en la consolidación de las dimensiones del compromiso organizacional. Las prácticas de gestión en la retención del talento humano tienen incidencia positiva y se relacionan de manera directa con el componente afectivo, normativo y de continuación del compromiso organizacional, lo que permite disminuir la intención de abandono del talento humano en empresas constructoras de Lima.

-Se concluye que las prácticas de gestión en la retención de talento humano se relacionan con el componente afectivo del compromiso organizacional del personal que labora en las empresas constructoras de Lima. La relación de las variables es directa y significativa, y alcanza una correlación de nivel aceptable de 0.71%. Por lo tanto, este resultado señala que los ejes que conforman la gestión de talento humano se interrelacionan de forma integral y sinérgica en la consolidación de las dimensiones del compromiso organizacional. Principalmente las prácticas con respecto al clima laboral, la percepción acerca de los trabajadores y la conciliación entre la vida personal con la vida laboral, se relacionan con el componente afectivo del compromiso organizacional del personal de las empresas constructoras de Lima.

-Se concluye que las prácticas de gestión en la retención de talento humano se relacionan con el componente normativo del compromiso organizacional del 86 personal que labora en las empresas constructoras de Lima. La relación de las variables es directa y significativa, y alcanza una correlación de nivel aceptable de 0.582%. Por lo tanto, este resultado señala que los ejes que conforman la gestión de talento humano se interrelacionan de forma integral y sinérgica en la consolidación de las dimensiones del

compromiso organizacional. Principalmente las prácticas con respecto a la promoción, desarrollo y línea de carrera del trabajador se relacionan con el componente normativo del compromiso organizacional del personal de las empresas constructoras de Lima” (Honorio, 2018).

Luego, se mencionará el antecedente titulado **“Gestión del talento humano y su relación con la calidad educativa en la facultad de negocios de la Universidad Privada del Norte”** presentado el año 2021 ante la Universidad Nacional de Educación por Gerardo Lezameta.

El objetivo del estudio fue establecer el vínculo que existe entre la administración del recurso humano y la calidad de la educación en el área de enseñanza empresarial de la Universidad Peruana del Norte - Lima. La selección incluye a 25 mediadores, directivos, administrativos y docentes del comité en cuestión. La investigación se llevó a cabo con un diseño cuantitativo, cualitativo, no experimental y métodos descriptivos.

El autor concluye que:

“1) Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad educativa en la facultad de negocios de la Universidad Privada del Norte, donde los resultados de la estadística Rho de Spearman mostraron una relación de 0,938 con un nivel significancia de 0,000, Por lo tanto, se demuestra la existencia de una relación directa, alta y significativa.

2) Existe relación entre la gestión del talento humano y la formación educativa en la facultad de negocios de la Universidad Privada del Norte, donde los resultados de la estadística Rho de Spearman mostraron una relación de 0,50 con un nivel significancia de 0,000, Por lo tanto, se demuestra la existencia de una relación directa, moderada y significativa.

3) Existe relación entre la gestión del talento humano y el reconocimiento educativo en la facultad de negocios de la Universidad Privada del Norte, donde los resultados de la estadística Rho de Spearman mostraron una relación de 0,842 con un nivel significancia de 0,000, Por lo tanto, se demuestra la existencia de una relación directa, alta y significativa.

4) Existe relación entre la gestión del talento humano y la comunicación educativa en la facultad de negocios de la Universidad Privada del Norte, donde los resultados de

la estadística Rho de Spearman mostraron una relación de 0,631 con un nivel significancia de 0,000, Por lo tanto, se demuestra la existencia de una relación directa, moderada y significativa” (Lezameta, 2021).

Por otra parte, se encuentra la investigación relacionada **“Tecnología de la información y comunicación y la gestión del conocimiento en una universidad nacional de Ancash- Perú”** artículo científico publicado en la Revista Ciencia Latina el año 2022 por Elizabeth Arias y Alicia Aliaga.

La investigación tuvo como objetivo identificar a los docentes de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Santiago Antnez de Mayolo de Perú y su uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y su relación con la gestión del conocimiento. El uso de las TIC actualmente predomina en todas las instituciones y esto incluye la gestión de los recursos tecnológicos, la infraestructura tecnológica y la gestión de las TIC que inciden en la gestión del conocimiento. Esto se debe a que el manejo de herramientas tecnológicas permite recolectar, almacenar, evaluar y compartir información, lo que permite a las instituciones desarrollarse poniendo en práctica lo aprendido. En nuestro trabajo se utilizó el diseño descriptivo correlacional y los niveles descriptivo explicativo, ambos parte de la investigación básica. La hipótesis se confirmó con $r = 0,847$, lo que explica que exista una correlación positiva significativa entre las variables examinadas. Esto sugiere que, si se está haciendo un buen trabajo y las autoridades de la Facultad de Ciencias consideran consistentemente capacitaciones, talleres para el desarrollo de habilidades digitales de los docentes, eso conducirá al desarrollo de una mejor gestión del conocimiento que permita la sostenibilidad y mejora permanente de la educación (Arias y Aliaga, 2022).

A continuación, se hará referencia al antecedente **“Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del Banco de la Nación”** artículo científico publicado en la Revista Científica Fintech Tecnología Aplicada el año 2022 por Yamela Valenzuela.

El objetivo del estudio fue describir el impacto de la gestión de recursos humanos en la producción laboral del Banco de la Nación en 2020. 163 funcionarios del área de proyectos del Banco de la Nación, 2020, conforman la población. El instrumento de medición fue un cuestionario con 12 preguntas sobre la variable independiente “gestión de recursos humanos” y 12 preguntas sobre la variable dependiente “desempeño laboral”, ambas en escala ordinal. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos,

y se utilizó el alfa de Cronbach para probar su confiabilidad. Como resultado, el 21,4 por ciento de los encuestados dijo estar totalmente de acuerdo en que la gestión de recursos humanos en el Banco de la Nación, año 2020, influye positivamente en el desempeño laboral, y el 25 por ciento dijo estar totalmente de acuerdo en que la gestión laboral influye positivamente en la gestión. de recursos humanos del Banco de la Nación, año 2020. Conclusión: Según el coeficiente de Nagelkerke, la gestión de recursos humanos del Banco de la Nación, en el año 2020, explica el 98,7% de la varianza en el desempeño laboral. Este porcentaje muestra cuán dependiente es la gestión de recursos humanos del desempeño laboral (Valenzuela, 2022).

Luego, se citará la investigación relacionada **“Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática”** artículo científico publicado en la Revista Business Innova Sciences el año 2022 por Raúl Yupanqui.

La investigación tuvo como objetivo llevar a cabo un análisis sistemático del crecimiento de la gestión del talento humano como método para mejorar el desempeño en el trabajo con el fin de evaluar su eficacia y progreso en el mercado laboral latinoamericano. En este caso se aplicó la metodología PRISMA. Considerando que ha habido un alto nivel de desarrollo y efectividad de GTH como estrategia organizacional en el desempeño laboral en América Latina al 2020, donde se evaluaron 25 artículos en el marco temporal (2014-2022), es importante señalar que no siguen siendo problemas. debido a problemas de administración, comunicación y planificación entre los distintos componentes de la organización. Dado que América Latina es una de las regiones con los índices más altos (50 por ciento) de malas prácticas en las condiciones laborales de los empleados, se concluye que la gestión del talento humano es un tema crucial a desarrollar dentro de la cultura organizacional en esta región. personas. Aunque la informalidad representa una parte considerable de este número, uno no puede dejar de considerar los beneficios que las empresas formales brindan a sus empleados. Estos hallazgos nos permiten concluir que, a pesar del crecimiento de GTH como estrategia en el panorama organizacional latinoamericano, aún existen desafíos para llevar este proceso a la práctica con éxito (Yupanqui, 2022).

Posteriormente, se mencionará el antecedente titulado **“Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la**

empresa FISIM SAC Huánuco -2015” artículo científico publicado en la Revista BALANCE’S el año 2020 por Rojas et al.

El estudio tuvo como objetivo definir la frecuencia de la gestión del talento humano en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa FISIM SAC. La metodología es un diseño no experimental descriptivo correlacional. A los 78 trabajadores de la empresa FISIM SAC se les aplicó un cuestionario de encuesta. Para aumentar la productividad, el 87,5% de los encuestados cree que los empleadores deben considerar la capacidad, el conocimiento y la habilidad de los candidatos al contratar nuevos empleados. Se ha determinado que las personas son el potencial activo de una organización, por lo que se ha sugerido diseñar un sistema de gestión del talento humano basado en competencias que aporte mecanismos, herramientas, técnicas e instrumentos y genere eficiencia en la productividad laboral. Propuesta que elevará los niveles de desempeño y entregará servicios de alta calidad con capital humano efectivo; esto servirá como una contribución de investigación para dar a las empresas una ventaja competitiva y ayudarlas a alcanzar sus objetivos comerciales establecidos (Rojas et al., 2020).

Por último, se presentará la investigación relacionada **“Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria”** artículo científico publicado en la Revista Investigación Valdizana el año 2020 por Checa et al.

La investigación tuvo como objetivo Crear una estrategia de gestión del talento humano que ayude a implementar, hacer crecer y evolucionar las habilidades, conocimientos y destrezas necesarias para resolver el problema de investigación. Dado que tuvo como objetivo describir las cualidades de la gestión del talento humano y cómo aplicarlo adecuadamente para abordar el problema de investigación, el estudio tuvo un diseño descriptivo-proactivo. Para este proceso se utilizó el programa SPSS, y se obtuvo la validez alfa de Cronbach a razón de 0.862; Encontrando como resultados en los cuadros estadísticos la falta de oportunidades de crecimiento, capacitación y desconocimiento de los planes estratégicos; además de la falta de buena comunicación entre áreas, entre otros resultados. A partir de aquí se desarrolla una estrategia de cuatro etapas para gestionar el talento comenzando con la incorporación del colaborador a la empresa, retroalimentarlo y darle seguimiento para abordar el tema con el desempeño laboral. Se concluye que la

creación de una estrategia de gestión del talento humano ayudará a elevar la productividad de los empleados en CMAC Piura S.A.C. (Checa et al., 2020).

2.1.2 Internacionales

Primero, se hará referencia al antecedente **“Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la constructora General Services S.A. para el año 2021”** presentado el año 2021 ante la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador por Jacqueline Colcha.

La investigación tuvo como objetivo exponer las debilidades en talento humano y desempeño laboral presentes en Constructora General Services S.A. que tienen un gran impacto en cómo los empleados podrían desarrollarse. Se examinó una serie de fuentes bibliográficas que ayudaron a conocer definiciones del tema expuesto para sustentar el proyecto de investigación, teniendo en cuenta el estado del arte y marco teórico. En cuanto al aspecto metodológico, se da a conocer los diferentes tipos de investigación: descriptiva, explicativa, propositiva, de campo y bibliográfica.

Se concluye lo siguiente:

“-La gestión del talento humano en la Constructora General Services S.A constituye un factor fundamental en el cumplimiento de los objetivos de la organización, sus principales funciones son tener adecuados procesos de selección y reclutamiento de personal. capacitaciones actualizadas, motivación laboral, sistemas de evaluación de desempeño eficientes, pero actualmente el manejo de estos factores no es el óptimo puesto que los mismo no son desarrollados de forma correcta y esto ha ocasionado que no exista motivación en el desempeño laboral del personal.

-Las principales falencias del departamento de gestión de talento humano de la Constructora General Services S.A están en los procesos de selección y reclutamiento de personal, ya que su sistema no es el adecuado al momento de elegir el candidato idóneo para el puesto de trabajo, además no cuentan con programas de capacitación eficientes, existe carencia de incentivos que promuevan la motivación en el desempeño laboral de sus empleados.

-El desempeño de la división de talento humano no es el adecuado, por lo que es importante establecer procesos de gestión que constituyan una parte importante para la

empresa, ya que con esto es posible realizar cada una de las actividades de forma más eficiente, con los mejores resultados” (Colcha, 2021).

Asimismo, se mencionará la investigación relacionada **“Consultoría para la estructuración de los procesos de definición de perfiles, selección, e inducción para el área de talento humano en la organización Marketing Inmobiliaria S.A.S.”** presentada el año 2017 ante la Universidad Autónoma Latinoamericana, Colombia por Juan Pérez y Daniela Salgado.

El estudio tuvo como objetivo brindar asesoramiento para la implementación de procesos de talento humano en la organización Marketing Inmobiliaria S.A.S, específicamente en la definición de perfiles, inducción y selección de personal; dichos procesos contribuyen con la gestión formal de las personas desde su búsqueda en el mercado del trabajo y su socialización y acogida en la organización. Esta consultoría se desarrolla mediante el enfoque cualitativo. Además, se utilizan las siguientes estrategias de acercamiento a los actores: la revisión documental, la entrevista semi-estructurada dirigida a la gerente administrativa, de igual forma se hace uso de algunas herramientas ofimáticas, y flujogramas.

Los autores concluyen que:

“La organización Marketing Inmobiliaria S.A.S. no cuenta con un proceso de gestión del talento humano estructurado, aunque esta organización actualmente realiza acciones y funciones que corresponden al proceso de gestión humana, actividades como lo son el pago de nómina y la afiliación a la seguridad social se realizan de forma empírica y no formal. Considerando las posibles consecuencias y sanciones y/o demandas en las que puede incurrir la organización tras la ausencia de un proceso formal de gestión del talento humano, resulta fundamental proponer una estructuración del mismo proceso, acorde a las necesidades de la empresa y con base en la normatividad colombiana en materia laboral.

-La empresa Marketing Inmobiliaria S.A.S, requiere la creación de un área de Talento Humano, que facilite la gestión de la fuerza laboral, permitiendo el manejo adecuado del personal que la organización tiene en el momento, pero además para la vinculación de personas idóneas en cada cargo, enfocadas al cumplimiento del objetivo del mismo, contribuyendo al cumplimiento del objetivo misional de la empresa, debido

a que parte del éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen.

-En la misma línea de ideas el diagnóstico realizado ratifica, la urgente necesidad que tiene Marketing Inmobiliaria S.A.S de establecer e implementar el área de Talento Humano comprendiendo los subprocesos que de esta provienen, es decir los procesos de definición de perfiles, selección, e inducción, con la finalidad de reducir la alta rotación de personal que la empresa posee y los costos ocultos que dicha rotación genera” (Pérez y Salgado, 2017).

A continuación, se citará el antecedente titulado **“Home office aplicado a una empresa constructora”** presentado el año 2020 ante Universidad Tecnológica Nacional, Argentina por Iván Ezequiel.

La investigación tuvo como objetivo la implementación del home office aplicado a una empresa constructora. El estudio pretende generar, en forma de modelo, lineamientos estratégicos y operativos que permitan a la empresa contar con elementos analíticos y de diagnóstico para tomar decisiones relacionadas a la implementación de un esquema de home office. Para esto se tomó como base, la aplicación del cambio en la modalidad de trabajo que se debió implementar conforme a la situación coyuntural. Lo que conllevó a redefinir las modalidades de trabajo en las áreas Contable, Finanzas, Técnica, Personal, Compras, Legales, Informática, Calidad y Mantenimientos.

El autor concluye lo siguiente:

“Evaluar la implementación de home office en las empresas en general requiere en primera medida analizar el modelo de gestión de recursos humanos de la organización, y en base a él, establecer los lineamientos necesarios de cambio para generar un modelo acorde para la implementación de home office. Además, se debe analizar características propias de la organización, como estructura, indicadores de productividad (si los hubiera), canales de comunicación formales e informales, costos que se reducirían y costos que aumentan en el caso de mantener una u otra forma de trabajo. También, uno de los principales aspectos a analizar como fuente para la toma de decisiones respecto a la implementación de una modalidad completamente home office, es la opinión de los colaboradores de todas las líneas jerárquicas.

-Para los Managers de la organización será muy importante definir pautas claras de trabajo y orientar los esfuerzos pre-implementación a políticas de trabajo por

objetivos, desarrollo de indicadores de productividad por puesto de trabajo, evaluación de recursos disponibles, definición de canales de comunicación dinámicos y análisis del ambiente de trabajo en el que se establecerán los trabajadores de sus equipos. En una primera etapa de implementación, la adaptación de los equipos no será sencilla dado que la dinámica del trabajo, los medios de comunicación y el ambiente laboral cambiarán considerablemente. En una etapa más avanzada de implementación se deberá poner el foco en el seguimiento de las condiciones laborales e indicadores, a su vez les permitirá analizar la reorganización de las estructuras buscando profesionales en otras ubicaciones geográficas.

-El contexto actual ha llevado a las empresas a adaptarse rápidamente a nuevas modalidades de trabajo y el home office ha surgido como una modalidad de trabajo moderna y a donde muchas organizaciones y managers orientan sus políticas de trabajo. Se estudió el cambio a nivel factibilidad y el mismo no es viable, aún, debido a la cultura organizacional y el cambio generacional en el que se encuentra la empresa, la corrección de cada uno de los factores analizados en el presente trabajo se realizará a partir de la decisión de migrar a la modalidad Home Office” (Ezequiel, 2020).

Además, se presentará el antecedente **“Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de jabonería de una empresa industrial de la ciudad de Manta”** presentado el año 2017 ante la Universidad Espíritu Santo, Ecuador por Carmen Robles.

El estudio tuvo como objetivo presentar un proyecto de administración del área de RR.HH. para potenciar la productividad del personal del departamento de elaboración de jabón de una empresa industrial en Manta. Se utilizó una metodología apoyada en revisión de literatura, donde se analizó las diferentes teorías basadas en el desempeño laboral, a partir de la cual se elaboró una propuesta de gestión de talento humano para generar hábitos y comportamientos en los trabajadores que sean sostenibles en el tiempo y mejoren su desempeño laboral.

Se concluye que:

“-Se realizó revisión bibliográfica enfocada en diferentes teorías relacionadas con la comunicación, motivación, compromiso y calidad de los procesos, y conceptos de desempeño laboral para aplicarlas en los trabajadores del departamento de elaboración de jabón de una Compañía Industrial de la localidad de Manta con excelentes resultados

obtenidos en comunicación, motivación, compromiso y calidad de los procesos en otras empresas.

-Autores como Chiavenato mencionan la comunicación como el intercambio de información y de significados utilizando símbolos; sean estos (verbales o no verbales). Compañía como Orange crearon un proyecto llamado “Embajadores” donde se obtuvieron buenos resultados alcanzando trabajadores motivados y comprometidos.

-En lo referente a motivación y desempeño se tiene como ejemplo Coca Cola con varios programas motivacionales como el denominado “life&Coke cuyo objetivo principal es la búsqueda de la satisfacción a través de encontrar felicidad en todo lo que se hace.

-Como compromiso y desempeño Talcott Parsons, (citado por Rodríguez, 1999) propuso una teoría en la que las organizaciones implicaban ser un subsistema de la sociedad, donde se hacía un llamado de atención debido a las complicadas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la misma sociedad” (Robles, 2017).

Asimismo, referenciamos la investigación relacionada **“Tecnología de la información y la comunicación en la gerencia del talento humano”** presentada el año 2018 ante la Universidad de América, Colombia por Sergio Jurado.

La investigación tuvo como objetivo realizar un estudio del estado del arte con el fin de indagar sobre el tema de las TIC y la administración de los RR.HH., ya que hoy en día con la homogeneidad de los mercados, el desarrollo de tecnologías de punta y la competitividad organizacional, la gerencia del talento humano tiene como reto crear herramientas y/o estrategias que le permitan desarrollar los procesos internos y externos sin afectar el clima laboral.

El autor concluye lo siguiente:

“-Con los avances de la tecnología en comunicación y los cambios organizaciones se han desarrollado nuevos conceptos sobre el manejo del recurso humano con los lineamientos tecnológicos lo que conlleva a establecer nuevos procesos industriales eficientes con canales de información eficaces donde el estudio de la motivación y las necesidades de las personas que trabajan en una empresa son coordinados y medidos por la gestión del talento humano con el fin de cumplir los objetivos de la plataforma estratégica.

-La gestión de recurso humano juega un papel muy importante ya que está encargada de la previa comunicación de los cambios que se van a realizar, y no solo es de una vez si no de una constante retroalimentación para que se cree una disposición por parte de los empleados.

-Bajo la revisión de los documentos se encontró que la mayoría de ellos están influenciados por grandes personajes como Henry Ford, Ishikawa, Maslow, entre otros. Lo que nos indica que a pesar de que se han realizado varias investigaciones en profundidad y se ha avanzado en temas de gestión, ellos fundaron las bases para la administración, gestión y manejo de procesos para todo tipo de organizaciones” (Jurado, 2018).

Por otro lado, se presentará la investigación relacionada **“Cómo la Transformación Digital está revolucionando la Gestión de Personas”** artículo científico publicado en la Revista Harvard Deusto el año 2022 por Gustavo Díaz.

El estudio tuvo como objetivo llevar a cabo un análisis de las nuevas tecnologías que están exigiendo a las empresas avanzar con mayor rapidez y agilidad en la digitalización de sus negocios, así como la creciente aparición de nuevos competidores, la evolución de los modelos de negocio y la consolidación de los ecosistemas digitales. Las áreas de recursos humanos, o gestión de personas (RR. HH.), han comenzado a dirigir la DT de una organización en lugar de actuar únicamente como observadores. El proceso de transformación del negocio para hacerlo ágil, colaborativo y resistente está siendo impulsado por las áreas de tecnología, negocios y personas. Las empresas deben reconocer que es crucial integrar una estrategia de RRHH con el DT de toda la organización en esta situación. RR.HH. se centró tanto en transformarse como en satisfacer las necesidades del negocio. Como resultado, los ejecutivos de recursos humanos deben actuar de inmediato. RR.HH. saber reconocer cómo se inserta la gestión de personas en el proceso de transformación digital de las empresas y conocer a fondo su dinámica. Además, será crucial cambiar los paradigmas de mando y control obsoletos y aprender nuevas técnicas de liderazgo con una visión digital y de servicio. Finalmente, necesitan crecer dentro del equipo de recursos humanos e implementar nuevas competencias digitales que permitan mejorar la gestión humana en lo digital (Díaz, 2022).

Posteriormente, se hará mención al antecedente **“Las tecnologías de la información y la comunicación y su relación con la gestión del talento humano”**

artículo científico publicado en la Revista Conciencia Digital el año 2021 por Gavilanes et al.

La investigación tuvo como objetivo identificar el vínculo entre las tecnologías de la información y la comunicación y la eficacia del proceso de gestión del talento humano. Pudimos revisar la literatura previa e identificar los argumentos clave que rodean el tema mediante el uso de una metodología descriptiva, no experimental que se basó en métodos teóricos. La revisión de los referentes teóricos se concluye, reafirma la importancia de utilizar las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta clave para potenciar la gestión del talento humano en diversas instituciones o empresas. Para optimizar el desarrollo de competencias y gestionar las TIC con el objetivo de potenciar la gestión del talento humano, se proporciona una estrategia de desarrollo potencial (Gavilanes et al., 2021).

Asimismo, se mencionará la investigación relacionada **“La gestión del talento humano: elemento catalizador del éxito en las organizaciones actuales”** artículo científico publicado en la Revista Dialogus el año 2022 por Levis Villadiego y Lorena Calics.

El estudio tuvo como objetivo desarrollar a partir de las conclusiones extraídas de la revisión documental, los supuestos que sustentan una aproximación al conocimiento del desarrollo de la gestión de los recursos humanos, su trascendencia en la gestión organizacional, los procesos y funciones inherentes, así como las técnicas utilizadas para su gestión en la actualidad. Además, la construcción de una relación con el entorno de la escuela y las dificultades que enfrenta, la ayudará a cumplir con las exigencias de eficacia y eficiencia. Entre otras tendencias organizacionales para gestionar el talento humano hoy en día se encuentran el trabajo en equipo, las estructuras jerárquicas horizontales, la fuerza de trabajo flexible y remota, la alineación de los intereses personales con los organizacionales y la capacidad de adaptación y superación de entornos desafiantes. Esto sugiere el desafío de comprenderlos, identificando los adecuados para cada área contextual, en el marco de la gestión estratégica, para fortalecer las culturas y los sistemas organizacionales. institucional (Villadiego y Calics, 2022).

A continuación, se citará el antecedente titulado **“Caracterización de las tecnologías digitales en función de los procesos de gestión del talento humano de las mipymes del sector hotelero. Caso de estudio municipios turísticos del occidente**

antioqueño” artículo científico publicado en la Revista Educación en Ingeniería ACOFI el año 2021 por Rojo et al.

La investigación tuvo como objetivo mostrar las herramientas tecnológicas básicas utilizadas en las actividades que utilizan las PYMES en la gestión de recursos humanos de manera que puedan mejorar la vida de las personas y marcar la diferencia en el desarrollo de las sociedades existentes en la gestión satisfactoria de los recursos humanos. El objetivo de este artículo es presentar los resultados de una investigación sobre la intervención de las TIC en el apoyo a la gestión de los recursos humanos en los hoteles PyME del occidente antioqueño, una de las zonas interesadas en el turismo rural sostenible. El método propuesto tiene un método cuantitativo y cualitativo, en especial un método cualitativo que tiene un nivel descriptivo por naturaleza del grupo real; considerar tecnologías que permitan o faciliten la optimización de decisiones y métodos de reclutamiento, capacitación, bienestar y desempeño para el buen funcionamiento y continuidad de la región. Con el fin de evaluar su situación actual y generar propuestas viables de acceso a estas plataformas para la industria hotelera del occidente antioqueño, se logró caracterizar e identificar las tecnologías de la información que se encuentran actualmente en uso y que se emplean para la gestión del talento humano en este nicho de las MIPYMES. con servicio de hospedaje, correspondiente a los municipios de Santa Fe, San Jerónimo y Sopetrán (Rojo et al., 2021).

Finalmente, se encuentra la investigación relacionada **“Talento humano y la gestión del conocimiento en las microempresas”** artículo científico publicado en la Revista Científica FIPCAEC el año 2020 por Alcívar et al.

El estudio tuvo como objetivo llevar a cabo un análisis del uso que hace Valhondo de la gestión del conocimiento teniendo en cuenta los cuatro procesos de conversión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi. Crear un plan estratégico para utilizar las TIC en beneficio del talento humano y las microempresas. Indiscutiblemente, el éxito de una empresa o microempresa está muy influenciado por sus empleados. La eficiencia de la rentabilidad, productividad y competitividad de la microempresa aumenta proporcionalmente a la preparación, capacitación o capacitación del talento humano. Para todas las organizaciones, el conocimiento se considera una forma crucial de capital intelectual. La metodología de la investigación, que fue de carácter cualitativo, se apegó a las reglas de la investigación documental utilizando el enfoque hermenéutico.

Conclusión: la gestión del conocimiento no es solo para grandes corporaciones; también se puede utilizar en microempresas. El intercambio y recepción constante de conocimientos y el fomento de un proceso de innovación permanente ayudan a que este plan alcance las metas y objetivos de la microempresa y mejore las capacidades del talento humano (Alcívar et al., 2020).

2.2 Marco histórico

2.2.1 Gestión del talento humano

David Ulrich (2007) propone en su libro “Human Resource Champions” un modelo muy ilustrativo y revelador para hacer un diagnóstico de cómo se está enfocando la contribución de Recursos Humanos en una empresa, y cómo se pretende orientar en el futuro. Hay al menos ocho características que distinguen a los equipos de alto desempeño.

Siguiendo esta estructura el autor distingue 4 roles diferenciados:

“1. Socio Estratégico: Desarrolla y alinea en la práctica, la estrategia de RRHH con la estrategia del negocio. Actúa como un punto único de contacto de los clientes internos para satisfacer las necesidades de RRHH. Ayuda a la línea de mando a resolver problemas relacionados con las competencias core de la organización. Desarrolla proyectos funcionales en forma transversal ayudando a mejorar la productividad. Es facilitador de reuniones en momentos difíciles y trata de encontrar una solución ganar-ganar.

2. Experto Administrativo: Es un rol que domina las funciones transaccionales de RRHH en el ciclo de vida del colaborador al interior de la organización: Atracción de talento, Compensaciones, Capacitación y Entrenamiento, Desarrollo Organizacionales y Relaciones Laborales. Identifica datos clave de la administración del personal. Aplica la tecnología de la información para generar productos y servicios de RRHH.

3. Líder de los empleados: RRHH debe representar los intereses de los empleados y asegurarse de que las iniciativas estén balanceadas. Lleva la voz cantante de las encuestas de satisfacción del empleado, identificando gaps en cultura organizacional y en las prácticas de management. Mejora la experiencia del ciclo de vida del empleado en la organización, y se aseguran que reciban un trato justo que fomenta el sentido de pertenencia y la construcción de bienestar.

4. Agente de cambio: Participa en equipos de mejora continua y comunica cambios internamente, se gana la confianza de los colaboradores. Lidera iniciativas para preparar a los empleados para vivir en una nueva organización que se adapta a las necesidades del mercado. Ayuda a adquirir las nuevas competencias que se necesitarán para lograr el cambio, planifica entrenamientos, y actualiza los procesos de RRHH. Continuamente recolecta feedback de empleados y los transfiere a los líderes de los equipos como un mecanismo de preparación para el futuro.

Ulrich concluye que a partir del análisis de los cuatro roles es valioso evaluar la contribución actual que hace su área de RRHH a la organización. De este modo, el análisis ayudará a tener presente la información anterior y analizar correctamente como enfocar las actividades de RRHH para beneficio de la organización” (Ulrich, 2007).

Según Deloitte (2021), en los últimos tres años se ha escrito sobre la evolución de las organizaciones desde empresas netamente comerciales a empresas sociales que escuchan al mundo que las rodea, invierten en ese mundo y le dan forma activamente. El término empresa social reflejaba la nueva realidad: las organizaciones eran juzgadas cada vez más en función de sus relaciones con sus trabajadores, sus clientes y sus comunidades.

De acuerdo con la consultora, ese concepto dejó de ser tan sólo una buena idea y se convirtió en una expectativa de que las organizaciones no sólo generasen beneficios y dieran retorno a sus accionistas, sino que lo hiciesen al tiempo que mejoraban la suerte de sus grupos de interés dentro y fuera de sus cuatro paredes.

Deloitte manifiesta que lo que no se anticipó fue que la pandemia pondría a prueba de una forma tan profunda y rigurosa las relaciones de las organizaciones con un grupo concreto de interés: los trabajadores, quienes hacen que todo funcione. A medida que los movimientos sociales, económicos y de salud pública exigían una acción rápida, decisiva y consecuente de la organización, el compromiso de las organizaciones con los principios de la empresa social se vio profundamente cuestionado.

No obstante, pese a los ejemplos positivos de empresas sociales que han generado un impacto durante COVID-19, los trabajadores siguen cuestionando si las empresas están haciendo lo suficiente. En el estudio de Millennials de Deloitte 2021, siete de cada diez millennials manifestaron que las empresas se centran en sus propias agendas, en

lugar de tener en cuenta a la sociedad en general, y menos de la mitad (47%) cree que las empresas tienen un impacto positivo en la sociedad.

Desde el punto de vista de Deloitte, el futuro es incierto, pero lo que nunca ha estado tan claro es que el destino de la empresa social está inextricablemente ligado al de sus empleados. A medida que las organizaciones reconocen lo crucial de la relación con sus trabajadores para el éxito de la empresa, se enfrentan a la urgente necesidad de considerar detenidamente cómo gestionan esa relación.

En síntesis, comprender las innumerables maneras en que trabajadores y empleadores pueden conectar es de vital importancia para los líderes que buscan liberar el potencial de su fuerza laboral y prosperar en un futuro incierto (Deloitte, 2021).

De acuerdo con Sodexo (2018), como fue originalmente concebida y evaluada desde el punto de vista operativo, la administración de los RR.HH. en el sector privado ha sufrido históricamente transformaciones significativas en respuesta a las corrientes administrativas y económicas. Ha transitado de esta manera de un modelo económico basado en acciones fundamentales de supervivencia al modelo económico actual. Debido en gran parte al desarrollo y las conexiones realizadas al comienzo de la revolución industrial, la gestión de recursos humanos ha demostrado la capacidad de cambiar con el tiempo.

Dicho con palabras del autor: “En la actualidad, es difícil encontrar candidatos con las competencias necesarias dentro de la organización¹. Esta cifra crece con los años, y por ello la escasez de talento ha llegado a su mayor nivel en 12 años. Las empresas enfrentan esta escasez de talento mejorando las competencias de sus empleados, y ya más de la mitad invierte en plataformas de aprendizaje y herramientas de desarrollo para generar su comunidad de talento. En el 2016, esta cifra era tan solo del 20 %”.

Como afirma Sodexo, el término "competencias laborales" se utilizó por primera vez para describir la necesidad de recursos humanos en las empresas a fines de la década de 1980. Utiliza una variedad de enfoques, incluidos el constructivismo, el funcionalismo y los enfoques conductuales.

Según el autor, debido al cambio en curso en las fábricas de todo el mundo, se crean habilidades laborales en las naciones industrializadas para capacitar a la nueva fuerza laboral. A pesar de que las empresas han estado tratando con personas desde sus

inicios, la gestión del talento tal como la conocemos hoy no comenzó hasta la década de 1990 (Sodexo, 2018).

Por último, Hidalgo (2020) agrega que muchas teorías y prácticas de gestión de personas se han visto gravemente afectadas por la crisis económica. Esto será evidente si examina lo que ha ocurrido con enfoques específicos antes de la crisis y lo compara con lo que realmente ha ocurrido en muchas empresas recientemente.

El autor refiere que se puede observar que las afirmaciones bien intencionadas de muchas empresas sobre la administración de los RR.HH., así como los sistemas de control que pretendían buscar el crecimiento y el bienestar humano, y los enfoques antropológicos fundados en un cierto “buenismo” que sustentaba estos sistemas han sido completamente destruidos en muchas organizaciones, que han vuelto a enfoques estricta y puramente "tayloristas".

De acuerdo con Hidalgo, la lacra del desempleo, el ajuste a la baja de las condiciones salariales y laborales y la desaparición de multitud de empresas son realidades que han barrido muchos de los enfoques comúnmente aceptados antes de la crisis. Y esto ha generado una dinámica negativa tanto en las organizaciones como en las personas.

Lamentablemente las organizaciones han adoptado prácticas de supervivencia que muchas veces no respetaban la dignidad de las personas. Y las personas se han vuelto escépticas con respecto a las organizaciones. Como resultado, entre ambas ha crecido la desconfianza mutua (Hidalgo, 2020).

2.2.2 Uso de las nuevas tecnologías de información

Montano (2020) plantea que la historia de las TICs se remonta a los años 70 del siglo XX, con la irrupción de la revolución digital. No obstante, la investigación para desarrollar herramientas de comunicación a distancia viene ocurriendo desde épocas muy antiguas y distintos dispositivos elementales en la actualidad provienen de épocas anteriores, como el teléfono.

El autor propone que las TIC se consideran como las tecnologías diseñadas para hacer posible la comunicación y la información entre personas. Se agrega, como ejemplo, las computadoras, la televisión y los celulares. Sin embargo, también se puede considerar dentro de esta categoría a inventos de la antigüedad y en desuso como el telégrafo.

De acuerdo con Montano, pese a que se suele vincular el concepto de TIC como una idea relacionada a la tecnología de la comunicación moderna, como las computadoras o los celulares. Se considera que el ser humano siempre ha investigado con el propósito de encontrar herramientas de comunicación.

El autor postula que, dejando de lado métodos más primitivos como el sonido de tambores o los mensajes enviados con animales, existen dos inventos fundamentales en esta área.

Primero, se destaca que fue el telégrafo que posibilitó la comunicación a largas distancias ya en el Siglo XIX, aunque presentando precedentes en el siglo anterior. Luego, considerado el origen de la mayoría de tecnologías actuales, se encuentra el teléfono. Su invención en la segunda parte del Siglo XIX y su difusión en los siguientes años construyeron el inicio de la comunicación universal a nivel global.

En este periodo, según el autor, Paul Nipkow crea el disco, un aparato que posibilitaba almacenar escenas de forma ordenada. Pese a que en este tiempo su funcionalidad no era tanta, se considera parte imprescindible para el desarrollo de la televisión en la década de 1920.

En el año 1925, como argumenta Montano, contando ya con la incorporación del cine, la historia de las telecomunicaciones da un gran paso al ser retransmitida la primera señal de televisión. Posteriormente, en 1927 la BBC empieza su transmisión en Reino Unido y en 1930 la NBC y la CBS le siguen los pasos en EE.UU.

Se enfatiza que en los años 70 es cuando se introduce el tema de las TIC. El desarrollo tecnológico producido en esta década propicia la incorporación inevitable de la informática a las comunicaciones, ello representó punto de partida de la era digital como se conoce en la actualidad.

Empleando las palabras de Montano: “Esto continúa avanzando durante los 80, cuando las computadoras personales empiezan a hacerse más asequibles y comienzan a ser usadas por más gente. Igualmente, aparecen modelos de celulares móviles, que van disminuyendo de tamaño y aumentando en prestaciones”.

El autor considera que, al encontrarse las herramientas ya preparadas, solo faltaba un paso final para que estas tecnologías resultaran determinantes en la era digital. De este modo, este último paso fue el desarrollo del ciberespacio.

Para Montano, desde los años 90 la difusión de internet ha sido tan extensa que en la actualidad llega a toda la superficie de la tierra. En consecuencia, el planeta se encuentra por primera vez interconectado.

El autor indica que el uso de las TICs no se limita solo al campo educativo ya que resultan ser parte fundamental de la cultura, economía y política. Asimismo, esto afecta significativamente a la población mundial incluyendo a áreas remotas y de escaso desarrollo que no usan directamente la tecnología.

No obstante, se invita a sopesar sobre la forma en que el comportamiento, los valores y las competencias de los individuos, organizaciones y sociedades llegan a ser influenciadas, manipuladas y direccionadas por estas tecnologías (Montano, 2020).

El profesor Thomas H. Davenport (2001), con respecto al surgimiento de las TIC, sostiene que el bajo costo de las computadoras y las redes ha creado una infraestructura potencial para el intercambio y gestión del conocimiento. Las capacidades de comunicación y almacenamiento de las computadoras interconectadas las convierte en posibilitadoras del conocimiento mediante correo electrónico, groupware, Internet e intranets. Las videoconferencias y la computación multimedial hacen posible comunicar la riqueza y la sutileza del conocimiento de una persona a otra.

Davenport enfoca la gestión del conocimiento desde un punto de vista pragmático al describir diez principios generales para el gerenciamiento del conocimiento, los cuales, una vez comprendidos por una organización, pueden servir de base para generar estrategias y tácticas detalladas.

Los diez principios según Davenport son los siguientes:

- “1. Gerenciar el conocimiento es costoso.
2. La gestión efectiva del conocimiento requiere soluciones híbridas de gente y tecnología.
3. La Gestión del conocimiento es altamente política.
4. La gestión del conocimiento requiere gerentes del conocimiento.
5. La gestión del conocimiento brinda más beneficios a partir de “mapas” que, a partir de modelos, más a partir de mercados que a partir de jerarquías.
6. Compartir y utilizar conocimiento con frecuencia son acciones no naturales.

7. La gestión del conocimiento significa mejorar los procesos del negocio que se basan en conocimientos.

8. El acceso al conocimiento es solo el principio.

9. La gestión del conocimiento nunca termina.

10. La gestión del conocimiento requiere un contrato de conocimiento” (Davenport, 2001).

Finalmente, cabe destacar que Fuenmayor (2021) refiere que McKinsey publica su informe “Diez tendencias tecnológicas que podrían reconfigurar el futuro de los mercados y las industrias en las próximas décadas” respecto a la invención del futuro empresarial que se verá en las próximas décadas relacionado al tema de las TIC.

Según McKinsey, citado por Fuenmayor, los cambios que se verán en la próxima década equivaldrán a todo lo acontecido durante el siglo XX. Una visión que también comparten otros distinguidos futurólogos como Peter Diamandis, cofundador de la Singularity University.

Se señala que indudablemente la Bolsa lo ha refrendado en los últimos años, los ganadores de esta batalla por el futuro serán las empresas tecnológicas, de la misma manera que a finales del siglo pasado lo fueron las petroleras. Sin embargo, a estas últimas parece que el modelo de negocio ya se les ha quedado algo obsoleto.

La combinación de todo ello parece el cóctel perfecto para lo que el autor manifiesta que McKinsey denomina la próxima cuarta revolución industrial. Y desde la consultora detallan que los cambios se estructuran en diez tendencias o pilares. Siete están puramente vinculados a la revolución tecnológica que lleva años desarrollándose y otros tres tienen carácter sectorial.

De acuerdo con Fuenmayor, Mckinsey (2021) menciona que se debe tener en cuenta las siguientes tendencias tecnológicas:

“1. Automatización y virtualización de procesos, con tecnologías como IoT, la robótica, robots, RPA, los gemelos digitales o la impresión 3D y 4D.

2. Conectividad del futuro con 5G e IoT como principales catalizadores.

3. Arquitecturas distribuidas, en las que se yuxtaponen la nube y el edge computing.

4. La computación cuántica y los chips neuromórficos (computación de próxima generación) servirán de catalizador para las tendencias anteriores.

5. Inteligencia artificial con el procesado de lenguaje natural, la visión computarizada o las tecnologías del habla como sus principales motores.

6. El sexto de los pilares tecnológicos es una evolución aplicada de la inteligencia artificial en lo que denominan la programación del futuro.

7. Y, para terminar de conformar las bases de las empresas del futuro, las arquitecturas de confianza, basadas en la seguridad y blockchain” (Fuenmayor, 2021).

2.3 Marco teórico

2.3.1 Gestión del talento humano

Según Loscos (2022), el punto de partida de cualquier reflexión de valor que pueda hacerse sobre las claves de la gestión del talento en el actual contexto parte de la premisa de la adecuada interpretación de lo que se ha llamado la “nueva guerra del talento”. Esta nueva guerra no viene determinada, como su antecesora, por la “escasez” de talento en el mercado, sino por la incapacidad de las organizaciones para hacer frente con éxito a la “conexión” del talento desde el contexto y con el negocio.

Desde la posición del autor, las dificultades no derivan del talento existente, sino del talento disponible para conectar con las exigencias de las nuevas formas alternativas de trabajo (prevalencia estratégica de la vinculación sobre la contratación) y con los nuevos modelos organizativos (tiempo, espacio y estructuras organizativas).

De acuerdo con Loscos, Salim Ismail, creador del concepto organizaciones exponenciales, expresó hace un tiempo que “tiene poco sentido contratar personal estable cuando muchas empresas ni siquiera saben cómo va a ser su negocio a dos años vista”. Y esta idea cada día va a ir cobrando más sentido.

Se menciona que este punto de partida requerirá, en paralelo, una revisión profunda de los mecanismos de poder en las organizaciones y, en consecuencia, una revisión mucho más intensa del modelo de relaciones laborales existente.

Adicionalmente, cabe destacar que hay que tener en cuenta que la gestión del talento debe ser estratégica, holística y sistémica, y para ello debe contemplarse su desarrollo desde dos consideraciones fundamentales:

Para Loscos, la primera tiene que ver con gestionar el talento desde la conexión con los modelos de negocio sobre los que se tienen que construir las reglas del talento. Modelos cada vez más cliente-centristas y menos producto-centristas y modelos que, desde la perspectiva de la relación causa-efecto (como el modelo Cynefin, de Snowden y Boone), son cada vez menos simples y complicados y cada vez más complejos y caóticos.

Por último, el autor refiere que la segunda consideración tiene que ver con la idea de gestionar el talento desde la interpretación del contexto como terreno de juego sobre el que se tiene que construir el mapa del talento de la organización. Un terreno de juego que viene determinado por varios condicionantes, como los asociados a la cuarta revolución industrial (la de la robótica) (Loscos, 2022).

A continuación, se hará referencia al artículo publicado por Reyes, Gómez y Ramos (2021) titulado “Desafíos de la gestión del talento humano en tiempos de pandemia covid 19”. Cabe mencionar que el estudio fue publicado en la Revista Universidad y Sociedad de Cuba el año 2021.

De acuerdo con los autores, la administración electrónica de los RR.HH. es el uso de tecnología de internet o intranet para facilitar los procesos de gestión de recursos humanos (eHRM), incluidos el reclutamiento, la selección, la formación, la gestión del rendimiento, la compensación y la planificación estratégica de recursos humanos. Todos estos procesos en la nube digital, de manera automatizados, para almacenar información y brindar respuestas en tiempo real.

Se considera que para hacer frente a los nuevos retos que nos exige la “nueva normalidad” hay que tener en cuenta que la Inteligencia Artificial está generando cambios significativos en el trabajo, economía, en la forma de relacionarnos y con énfasis en el rubro del marketing, comercio, finanzas, videojuegos; usa la analítica, big data y el análisis predictivo permitiendo nuevas formas de procesar la información.

En suma, el estudio concluye que la inteligencia artificial puede añadir valor al área de gestión del talento humano proporcionando información en tiempo actual (analítica data) de sus colaboradores como: registros de entrada, tiempo que el colaborador se demora para hacer una actividad, niveles de desempeño laboral, niveles de competencias adquiridas, horas de capacitación, perfiles de puesto, grado de comunicación entre colaboradores, clima laboral, gustos y preferencias, informes

predictivos para mejorar el trabajo en equipo, liderazgo y tomar las mejores decisiones (Reyes, Gómez y Ramos, 2021).

Por otro lado, cabe mencionar el paper publicado por Ramírez et al. (2019) que se titula “Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico”. El artículo fue publicado por la Revista Información Tecnológica de Chile el año 2019.

Los autores citan investigaciones actuales a nivel internacional, llevados a cabo por el departamento de RR.HH. de ManpowerGroup y Deloitte (2018). Se destaca cómo es la gestión, cómo impacta en la sociedad en el mundo real y en los medios, y que existe una brecha de talento global que alcanza un máximo de 12 años del 45 %. Debido a la necesidad de nuevas habilidades, el envejecimiento de la fuerza laboral, la complejidad del mercado laboral y las condiciones políticas, económicas y sociales en las que se desenvuelven las organizaciones, es necesario buscar formas para que las empresas logren sus objetivos utilizando el talento humano.

Se da a conocer que Argentina, Brasil, Ecuador y Perú son ejemplos de naciones sudamericanas que han incorporado la gestión de personal en sus organizaciones junto con estrategias para apoyar sus políticas de personal, compensación y retención. hacer que suceda algo bueno que ayudará a que se cumplan los objetivos. Esto demuestra que el buen funcionamiento de una empresa depende de la implementación de elementos estratégicos organizacionales que tengan en cuenta un método estratégico de gestión de personas con características y tendencias actuales.

Asimismo, citando a Ramírez et al. (2019): “En Venezuela, Colombia y Chile, la Gestión del Talento Humano está adaptándose a las condiciones específicas de cada empresa, aplicable al momento histórico, sistema socio-cultural del país. En el Estado Zulia - Venezuela, la Costa Atlántica de Colombia y Santiago de Chile, parte de las organizaciones se encuentran a las expectativas de gestionar el talento humano con un enfoque estratégico, utilizada para definir con precisión los objetivos que conducirán al desarrollo de la organización adaptándose a las necesidades del entorno, viéndose inmersos en este proceso de gestión gerencial, por tal motivo, se asesoran con especialistas para iniciar sus procesos de implementación para la gestión del talento humano desde el enfoque estratégico.

De allí que la gestión del talento humano desde el enfoque estratégico, responde al cómo aplicar los procesos del talento humano, decidiendo la estrategia organizacional,

adaptándose a las mejores prácticas que se requieran para acompañar a la gente, mediante la creación armónica de estructuras, principios y controles, buscando el desarrollo de la gente, centrándose en el futuro, sucesión auto gestionada, banco de datos de personas y gestión compartida, adecuándose a los desafíos derivados de los mercados emergentes” (Ramírez et al., 2019).

Finalmente, se menciona el artículo publicado por Acurio et al. (2020) titulado “Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador”. Esta investigación fue publicada en la Revista Universidad y Sociedad de Ecuador el año 2020.

Los autores describen que en la actualidad los avances tecnológicos y nuevas formas comunicativas en las empresas conllevan a establecer cambios sustanciales en los diferentes procesos para el direccionamiento y establecer el comportamiento de los trabajadores en sus labores diarias de manera eficaz en el logro de los objetivos planteados. La gestión del talento humano es la unidad administrativa encargada del personal para interactuar dentro y fuera de la organización, donde se organiza y ejecutan actividades enfocadas a satisfacer los requerimientos establecidos dentro de la gestión y estructuración de los procesos del área que va desde lo inicial hasta lo macro.

Se considera que la gestión que cumple el área de recursos humanos dentro de las empresas es organizar y contribuir con la concepción de ventajas competitivas que permitan diferenciarse de la competencia, para lo cual se debe plasmar con total claridad los procesos, organizar las acciones y actividades para interactuar en un mundo de la tecnología de manera responsable, empleando los recursos necesarios para su implementación y alcanzar un buen ambiente de trabajo, precautelando el bienestar e incrementando las buenas relaciones laborales bajo las normas estatutarias del país.

Según los autores, la dinámica de una empresa se fundamenta en el ambiente laboral la misma que se ve reflejada con cambios pragmáticos y sustanciales de acuerdo con la evolución tecnológica, organizacionales, manteniendo la ética y moral en el desempeño laboral por lo que es indispensable el desarrollo del Modelo de gestión de recursos humanos para que las empresas lleguen a tener un impacto hacia la comunidad con una buena organización y un servicio acorde a las necesidades de los clientes para alcanzar la misión y visión planteada.

Se concluye que el trabajo y seguridad laboral en las empresas es un ente dinamizador de las actividades diarias por lo que es primordial establecer normas de higiene y seguridad para el desarrollo bienestar dentro de la empresa por ende el exitoso de la seguridad en el trabajo es el que conlleva a los empleados a identificar conductas inseguras y oportunidades para tomar decisiones durante las tareas rutinarias diarias, basados en la responsabilidad compartida (Acurio et al., 2020).

2.3.1.1 Nivel de gestión de los perfiles

Guevara (2019) sostiene que diseñar el perfil del profesional que debe asumir cada puesto implica tener claro las expectativas sobre su desempeño en la organización. Los perfiles de puesto contribuirán a una selección de personal más eficiente, entre otros beneficios.

El autor destaca que la administración estratégica posee cinco fases: filosofía (que incluye visión, misión y valores), objetivos, estrategia, implementación y evaluación. Según Alfred Chandler, si la estructura no está de acuerdo con la estrategia, existe ineficiencia. Una vez definida la estrategia, hay que determinar la mejor estructura que permita implementarla.

En ese sentido, Guevara da a conocer que la estructura es un conjunto de subsistemas conformados por procesos que, a su vez, decantan en unidades orgánicas y en sus respectivos puestos. Aquí se enfatiza cómo se realizará el trabajo y se precisan las funciones que deben ejercer los ocupantes del puesto y las competencias que deben desplegar. Los procesos definen el empleo del capital humano, lo cual se instrumentaliza mediante el diseño de los perfiles de puesto.

Por otro lado, cabe destacar que la ventaja competitiva de una organización se sostiene en sus recursos y capacidades. Los recursos se refieren a los factores productivos, que pueden ser tangibles (infraestructura física y tecnológica) e intangibles (la marca o reputación de la organización), mientras que las capacidades son intangibles y se refieren a la forma en cómo los recursos se coordinan e interrelacionan. Cuando hablamos de las capacidades nos estamos refiriendo al desempeño de las personas, las cuales deben expresarse en competencias, las que deben ser parte de los perfiles de puesto.

Se concluye que la participación de directivos con una mayor orientación al liderazgo será muy útil en escenarios organizacionales con procesos dúctiles, de modo que puedan generar mayor valor en un contexto de alto cambio. En un escenario con

procesos más estándar o lineales, probablemente se requieran directivos con mayor orientación a la gerencia, para asegurar el logro de resultados, en concordancia con los parámetros y/o procedimientos establecidos (Guevara, 2019).

2.3.1.2 Nivel de captación - atracción

De acuerdo con ESAN (2021), la organización encuentra y atrae futuros empleados calificados y adecuados a través del proceso de reclutamiento con el fin de llegar a alcanzar las metas organizacionales.

El autor manifiesta que el reclutamiento del personal constituye un eslabón de una cadena de administración de recursos humanos al que le siguen otros eslabones como la selección, la capacitación y la evaluación. En general, este conjunto de eslabones ha de tener como objetivo desarrollar y seleccionar socios en función de las necesidades de la empresa.

Haciendo uso de las palabras de ESAN: “La primera etapa del proceso de reclutamiento se da cuando surge la vacante. Existen diversos motivos por lo que un área o departamento de la organización registra la existencia de una futura vacante: la renuncia de uno de los integrantes del equipo, el mayor volumen de trabajo, la jubilación, el despido por falta grave, e incluso ausencias por vacaciones o descanso médico, generándose en estos dos últimos casos una vacante temporal dependiendo de las funciones asumidas por la persona que se ausentará del centro de trabajo”.

Se agrega que generalmente el surgimiento de una vacante se puede establecer con anticipación (salvo una emergencia como accidente o fallecimiento). Las renunciaciones, despidos, jubilaciones y vacaciones son previsibles. Por ejemplo, las renunciaciones se deben avisar con por lo menos 30 días de anticipación.

Finalmente, cabe mencionar que el área de RR.HH. debe recibir una carta del área solicitante describiendo las calificaciones y el perfil del solicitante, así como una solicitud para abrir el puesto (ESAN, 2021).

2.3.1.3 Nivel de capacitación y desarrollo

Sneader y Singhal (2021) sostienen que hay dos desafíos importantes relacionados con la transición al trabajo remoto. Una es decidir la función de la oficina misma, que tradicionalmente era el centro para crear la cultura empresarial y el sentido de pertenencia.

De acuerdo con los autores: “Las empresas tendrán que tomar decisiones con respecto a todo: desde las propiedades mismas (¿realmente necesitamos este edificio, esta oficina o este espacio?), pasando por el diseño del lugar de trabajo (¿cuánto espacio hay que dejar entre escritorios?) hasta la capacitación y el desarrollo profesional (¿existe algo así como mentoring a distancia?). El regreso a la oficina no debería ser solo un asunto de abrir la puerta. En lugar de eso, debe ser parte de una reconsideración sistemática de lo que la oficina le aporta exactamente a la organización”.

Para Sneader y Singhal, el otro desafío tiene que ver con la adaptación de la fuerza laboral a los requisitos de la automatización, la digitalización y otras tecnologías. Éste no solo es el caso de sectores como el bancario y el de las telecomunicaciones; más bien es un desafío que incumbe a todo el mundo, incluso a sectores que no se asocian con el trabajo a distancia.

Los autores destacan que la evidencia muestra que los beneficios de capacitar en nuevas competencias al personal que ya trabaja en la empresa (el llamado “reskilling” o reciclaje profesional), en lugar de dejarlo ir y encontrar nuevas personas, por lo general cuesta menos y trae más beneficios que compensan los costes. Invertir en los empleados también puede fomentar la lealtad, la satisfacción de los clientes y una percepción positiva de la marca. (Sneader y Singhal, 2021).

2.3.1.4 Nivel de evaluación – gestión del desempeño

Como plantea Orellana (2020), la evaluación de desempeño es un instrumento de medición del desempeño laboral y/o profesional de una persona, respecto a las funciones y responsabilidades a su cargo.

De esta manera, el autor argumenta que en la administración de RR.HH. una de las acciones importantes a realizar es la de medir el desempeño de los trabajadores. Esto considera todos los niveles de la organización, incluida la dirección.

Se considera que las ventajas y desventajas de una persona en el contexto de su trabajo se pueden ver a través de una evaluación de desempeño, que también tiene como objetivo implementar soluciones para fortalecer los rasgos más débiles de la persona.

Orellana señala que la base de la evaluación de rendimiento son aquellos puntos descritos en el perfil del cargo del trabajador. Ese perfil es el deseado por la organización y la selección del postulante se basó en que cumplía con los atributos de entrada de dicho

perfil, pero es necesario revisar si efectivamente el perfil mostrado por el postulante corresponde a su desempeño real.

A juicio del autor, además del perfil del cargo, se incluyen otros desempeños, como, por ejemplo, la relación con los compañeros de trabajo y la actitud en escenarios estresantes y de mucha presión. Escenarios que requieren tener fortaleza para separar problemas del trabajo, con conflictos personales con otros compañeros.

Empleando las palabras de Orellana, otros temas que pueden considerarse en la evaluación de desempeño son los siguientes:

“-Disposición para colaborar en otras tareas que no necesariamente tienen que ver con el cargo, pero que apoyan a otras áreas.

-Si el trabajo requiere de presencialidad y de eso depende la ejecución de las tareas; la puntualidad.

-La capacidad de aportar con ideas que resuelvan problemas.

-La capacidad de recibir críticas constructivas e integrarlas al trabajo” (Orellana, 2020).

2.3.1.5 Nivel de retención

Teniendo en cuenta a Sodexo (2021), la retención consiste en una estrategia en lugar de una práctica o premisa. Esta noción implica conservar a los miembros del equipo que son valiosos para la gestión de la empresa y la organización, tienen talento de alto calibre y se desempeñan bien.

En ese orden de ideas, el autor considera que, según el Instituto Internacional para el Desarrollo de la Gestión (IMD), una escuela de negocios suiza, el talento se considera un conjunto de competencias especializadas necesarias para que una empresa obtenga valor sostenible a largo plazo.

Sodexo señala que hacer crecer este aspecto necesita de una evaluación constante y planificación de los RR.HH. de acuerdo con las habilidades blandas y duras que la organización define como importantes con el fin de llevar a cabo sus actividades.

Posterior a la identificación de estos aspectos, el autor manifiesta que la organización debe ejecutar una estrategia para retener profesionales con las habilidades,

competencias y capacidades requeridas. Esto se hace para fomentar la fidelidad, el crecimiento profesional, la eficacia y la dedicación a la empresa.

Finalmente, tal como expresa Sodexo, se mencionará los siguientes beneficios de la retención:

“-Menores costos. Se reduce considerablemente el nivel de rotación, y con eso la fuga de recursos invertidos en capacitación, el know how adquirido por los colaboradores sobre la operación, así como los costos de reemplazo.

-Mejor productividad. Orientar y capacitar a un nuevo colaborador porque la empresa no supo retener un talento desvía el foco de la generación de nuevos negocios o cautivar nuevos clientes. Al retener a sus talentos claves, la empresa puede enfocarse en lo que sabe hacer mejor: buscar negocios sostenibles en el tiempo y comercialmente.

-Aumenta la competitividad. La empresa pierde el doble cuando su talento se va. El profesional no sólo deja un vacío en la organización, sino que a la competencia se le hace más fácil contratarlo ya que está disponible.

-Clientes satisfechos. Los colaboradores son el pilar de toda empresa, y la cara visible ante los consumidores. A medida que la organización reconozca y retenga a sus profesionales de calidad, esto se verá reflejado positivamente en la relación con los clientes” (Sodexo, 2021).

2.3.1.6 Nivel de rotación de personal

Coll (2020) señala que el cambio de uno o más empleados dentro de una empresa se conoce como rotación de personal. Esto se refiere a aquellos movimientos de trabajadores que no se produzcan por procesos de salida natural como la jubilación o la muerte.

El autor da a conocer que los empleados son contratados (entradas) y despedidos (salidas) como resultado de la gestión del movimiento de personal. Para ello, se debe tener en cuenta las posibles causas. El concepto elemental detrás de la rotación de personal se relaciona con los movimientos del talento humano. Los miembros del personal cambian cuando la rotación es alta, pero casi nunca lo hacen cuando la rotación es baja.

Coll ve los procesos de cambio o modificación de puestos como una forma de rotación de personal, a pesar de que estos procesos suelen estar relacionados con la entrada y salida de los trabajadores de la empresa.

Según el autor, el indicador de rotación de personal es el índice que mide la relación entre los trabajadores que se incorporan a la empresa, así como de los que salen. Esta medida proporciona un elemento que facilita saber si el movimiento de empleados es alto o bajo.

Para calcular el índice se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$((X-Y) / Z) * 100 = \text{IRP}$$

Donde:

X: Número de empleados que se han incorporado en el último año.

Y: Número de empleados que han sido despedidos en el último año.

Z: Número total de empleados en la empresa.

IRP: Índice de rotación de personal”.

Empleando las palabras de Coll, la rotación de personal no es un transcurso inamovible, por lo que se pueda considerar una sola forma de hacerlo. Dicho de otro modo, en la actualidad el proceso de transacción se puede realizar de diversas maneras, se debe enumerar las clases de transacciones utilizadas por las organizaciones de la siguiente manera.:

“-Rotación voluntaria: Aquella que es motivada por el propio empleado. Es decir, donde el empleado es el que solicita la baja por el motivo que sea.

-Rotación involuntaria: Aquella en la que es la empresa la que toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición en la empresa.

-Rotación interna: Aquella en la que no existe una desvinculación entre el empleado y la empresa. Es decir, el empleado cambia de puesto de trabajo.

-Rotación externa: Aquella en la que entra o sale un empleado. Es decir, aquella en la que se produce una desvinculación, o vinculación de un trabajador y la empresa” (Coll, 2020).

2.3.2 Uso de las nuevas tecnologías de información

De acuerdo con Raffino (2021), las TIC o Tecnologías de Información y Comunicación consisten en un conjunto de distintos procesos, información e instrumentos, vinculadas al uso y el movimiento de la información y desplegadas desde el gran avance tecnológico que ha experimentado la humanidad en los últimos años, particularmente desde el surgimiento de Internet.

El autor considera que no existe un concepto definitivo de las TICs, no obstante, ya que este término se usa de forma parecida al de la “Sociedad de la Información”, en otras palabras, se emplea para establecer el cambio de paradigma en la manera en que se consume la información en la actualidad en comparación con el pasado. Esto se relaciona con áreas tan distintas como las relaciones amorosas, las finanzas corporativas, la industria del entretenimiento, el entorno laboral, entre otros.

“Con ello se quiere decir que las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones han revolucionado nuestra manera de vivir, permitiendo la invención de nuevos bienes y servicios, de nuevos métodos de comercialización y cobro, así como medios alternativos para el flujo de la información, que no siempre son legales o pasan por áreas controladas de la sociedad” propone Raffino.

El autor manifiesta que, a diferencia del pasado, las TICs permiten en la actualidad que la comunicación sea instantánea y a lo largo de grandes distancias geográficas, superando fronteras e impulsando el proceso de interconectividad conocido como globalización (Raffino, 2021).

En adelante, se mencionará el artículo publicado por Carrasco y Villero (2022) titulado “TIC, globalización y educación: triada emergente en el nuevo orden social”. Este estudio fue publicado por el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación Continua del Perú el año 2022.

Los autores dan a conocer que, en la actualidad, la globalización, la COVID-19, las necesidades de la población y la puesta en marcha de la Revolución Industrial 4.0 apoyada del crecimiento tecnológico actual, permite acelerar procesos generando cambios económicos, sociales, políticos, de salubridad y educativos en el mundo moderno.

De esta manera, se destaca el rol que representa la ciencia y la tecnología, específicamente para la educación, su gestión e impacto en la sociedad, es visto como un elemento esencial en el desarrollo socioeconómico, científico, tecnológico y político de

las naciones, aunado al papel protagónico de la educación en la producción, difusión y uso del conocimiento, encaminando el progreso científico y tecnológico de los países.

En conclusión, la educación es el activo más importante de una sociedad, permitiendo diseñar modelos de política económica y social que sirvan de herramientas para afrontar la globalización y obtener mayores beneficios posibles cónsonos con la realidad. Aunado a la dinámica de cambio tecnológico direccionada a propiciar que se viva en un mundo de creciente complejidad e incertidumbre, donde las condiciones del entorno varían a la misma velocidad que el cambio impone (Carrasco y Villero, 2022).

Asimismo, se hará referencia al paper publicado por Ferrer (2021) que se titula “Adopción e impacto de las TIC en la gestión de microempresas”. Esta investigación fue publicada por la Revista científica en ciencias sociales de Paraguay el año 2021.

El autor considera que las empresas en general, y las MIPYMES en particular enfrentan diversos inconvenientes relacionados a la adopción y a la implementación exitosa de las TIC.

De acuerdo con Ferrer, estos inconvenientes están relacionados por un lado con la tecnología misma y por otro lado con el negocio de los distintos sectores productivos. La necesidad de supervivencia de las organizaciones en los entornos competitivos actuales constituye el objetivo más frecuente para que las microempresas se enfoquen en la adopción y en la implementación de las TIC.

Tal como señala el autor, diversos estudios muestran que características de innovación como ventajas relativas, compatibilidad, complejidad, observabilidad y probabilidad, presentan una relación significativa con la efectividad de las TIC. Sin embargo, aunque están relacionados con la efectividad, los aspectos como la compatibilidad, complejidad y competitividad del medio ambiente no han tenido una relación significativa con la adopción de las TIC.

En suma, las TIC pueden mejorar todo lo relacionado al manejo del conocimiento y las informaciones dentro de la organización, además de reducir los costos de transacciones y de aumentar la rapidez de la actividad comercial de empresa a empresa, y también de la empresa al consumidor (Ferrer, 2021).

Por último, se encuentra el artículo publicado por Medina y Jipsion (2021) titulado “Modelo de observatorio TIC para Honduras”. Este estudio fue publicado por la Revista Tecnología y Salud de Panamá el año 2021.

En primer lugar, los autores consideran importante para los actores como el gobierno, las organizaciones, la academia y la sociedad civil que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) el poder observar de manera consolidada su desarrollo mediante indicadores claves de las TIC como ser: su uso, reducción de la brecha digital, especialización del recurso humano, ciberseguridad, comercio electrónico, gobierno tecnológico, la era digital y la era de la información. tenencias, infraestructura, avance del gobierno digital, teletrabajo, teleeducación, telemedicina, medios digitales, nuevas formas de comunicación, políticas públicas, participación ciudadana, e inyección de capital por año en estas tecnologías, etc; con el fin de poder tomar las mejores decisiones para aprovechar los beneficios inherentes con el uso de las TIC.

Los autores dan a conocer que: “Otros países como Chile, Costa Rica, Panamá, México, Uruguay, Paraguay, Ecuador, El Salvador y Colombia entre otros; han implementado espacios de consolidación de información denominados observatorios de las TIC o digitales; creados con el fin de observar el acceso, el procesamiento de datos recolectados en el entorno, la producción, tratamiento y el transporte de la información a través de dispositivos electrónicos y que esté disponible en tiempo real alrededor del mundo mediante indicadores que sirven de soporte para tomar las mejores decisiones por parte de los gobiernos, empresa privada, academia y sociedad civil”.

Se concluye que las TIC se consideran útiles en el desarrollo de programas técnicos para otros movimientos o supuestos globales emergentes como el estado tecnológico, revolución tecnológica, gobierno moderno, información a nivel social, e-commerce, telemedicina, chatbot, biotecnología, dispositivos inalámbricos, software, coches eléctricos, impresión 3D, automatización de procesos robóticos (RPA), TIC comerciales, tecnologías financieras (fintech) e Internet de las cosas; Así, al generar datos a partir de símbolos generados científicamente, la revolución digital se está desarrollando en todo el mundo (Medina y Jipsion, 2021).

2.3.2.1 Nivel de acceso a la información

Soto (2021) señala que algunos de los factores institucionales y legales que han llevado a la restricción del ejercicio del derecho a la información incluyen las funciones

de las instituciones públicas que garantizan el acceso, la estructura de las normas, los casos en los que se aplican y, lo más trascendente, los requerimientos que deben cumplir los usuarios físicamente para realizar solicitudes de acceso a datos.

De esta manera, la información de vida personal y la información personal están protegidas por ley, y todos tienen libre acceso a la información disponible públicamente, su información o corrección, independientemente de su interés o uso.

Citando al autor: “El derecho a la información será garantizado por el Estado por lo que se debe fortalecer la garantía individual de acceso a la información pública; para que, mediante procedimientos sencillos y expeditos, se pueda obtener la información pública y evaluar el desempeño de la acción u omisión gubernamental”.

De acuerdo con Soto: “El derecho a la información es clave en la conformación de una cultura de transparencia de acceso a la información y participación ciudadana, es el derecho de conocer activa o pasivamente las ideas, opiniones, hechos o datos que se producen en la sociedad y que permiten formarse una opinión, lo cual está sujeto a diversos principios: Principio pro persona, de universalidad, de interdependencia e indivisibilidad, de progresividad, de interpretación conforme, de máxima publicidad, de no discriminación, de accesibilidad y el principio de rendición de cuentas, transparencia e imperio de la ley”.

En suma, el ejercicio de este derecho fomenta la construcción y la participación ciudadana al proporcionar herramientas para el conocimiento de la comunidad que permitan proponer, intervenir y dar seguimiento a proyectos comunitarios, y exigir rendición de cuentas a los servidores públicos en cuanto a las decisiones que toman en el ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, esta facultad es un derecho humano y resulta fundamental destacar que busca garantizar sin evasivas un derecho fundamental (Soto, 2021).

2.3.2.2 Nivel de manejo de la información

Gastelum (2020) argumenta que el manejo de información requiere el desarrollo de determinadas capacidades en la persona con el fin de que se pueda realizar una adecuada indagación al margen más apegado de lo que realmente se quiere saber.

A continuación, citando al autor, se hará referencia a las capacidades más relevantes para llevar a cabo exitosamente este proceso:

“1: Determinar necesidades de información.

Partir de intereses, necesidades, inquietudes o carencias propias para llenarte de conocimientos a través de la investigación esto requiere preguntarse o cuestionarse par a una vez finalizada tu información te respondas tus interrogantes, definir claramente lo que se quiere saber.

2: Planear la búsqueda de información.

Definir objetos de acuerdo a las necesidades de la información, determinar un plan de actividades para llevar un seguimiento ordenado como las tareas, objetivos, medios, recursos, determinar tiempos para la realización de cada tarea etc.

3: Usar estrategias de búsqueda.

Esto nos hace referencia al hacer una fabricación de herramientas que nos puedan ayudar a la organización de la búsqueda como el uso de palabras claves, subtemas, lectura rápida, subrayado, elaborar fichas de contenido, usar el índice temático etc.

4: Identificar y registrar fuentes.

Estos nos son de gran ayuda para obtener algo muy importancia dentro de una búsqueda, que es la realización de una bibliografía. Saber que puedo encontrar encada lugar, determinarme a ciertas fuentes, evaluar la confiabilidad de las fuentes, distinguir la fuente de información del medio de información.

5: Discriminar y evaluar información.

Esto nos forja un objetivo ver de qué calidad queremos nuestra información a través del uso de la discriminación de la información, hacer referencia a las técnicas de distinguir lo general y lo particular de la información, emplear criterios para captar seleccionar y organizar, ser capaz de ver la información que forme una evolución de mi trabajo positivamente, hacer una retroalimentación tantas veces como sea posible.

6: Procesar para producir información propia.

Dar una patente propia y no solo hacer el uso del copiar y pegar si no hacer una síntesis de diferentes tipos de información, dominar y aplicar principios de análisis y síntesis de información, ser capaz de hacer una reflexión y conclusión, hacer uso de cuadros sinópticos, esquemas, o tablas” (Gastelum, 2020).

2.3.2.3 Nivel de orden de la información

Dip (2018) expresa que en la web existen millones de páginas con información que los usuarios modifican, eliminan y agregan constantemente. Para poder ubicarse en esa cantidad de información, resulta esencial aprender a buscar. Principalmente se encuentran dos maneras de acceder a la información que los distintos sitios de internet ofrecen: directamente con las direcciones electrónicas de los sitios o mediante los buscadores.

En ese sentido, se da a conocer que las páginas web se encuentran guardadas en servidores situados por todo el mundo. Al introducir en el navegador una URL o al hacer clic en un vínculo, se envía una petición al servidor que aloja la página. Así, el servidor envía la página web a tu computadora y el navegador puede mostrarlo en la pantalla.

De acuerdo con el autor, en Internet no existe un único ordenador central al que acudir, sino que la información se encuentra dispersa, en equipos situados por toda la red, en lugares desconocidos normalmente. En relación al ámbito informático, esta situación se describe aludiendo que la información se encuentra distribuida, lo que conlleva la necesidad de herramientas y criterios de localización.

Dicho con palabras de Dip: “El tipo de direcciones IP resultan poco prácticas a la hora de agendarlas o memorizarlas, por lo tanto, existe un servicio denominado DNS (Sistema de Nombres de Dominio) que traduce las direcciones de IP en nombres sencillos y más significativos para los usuarios, según el autor. Las direcciones electrónicas son únicas e irrepetibles en Internet, ya que se representan algo así como un domicilio o una casilla de mensajes”.

De este modo, se plantea que la naturaleza distribuida de la red tiene como problema asociado el poder saltar o moverse de una fuente de datos a otra. El refinamiento máximo vino con el protocolo de transferencia de hipertexto HTTP, que permitió incluir dentro de un documento enlaces que apuntaban a otros documentos relacionados, pudiendo encontrarse éstos en la misma fuente de datos o en una remota, facilitándose la navegación intuitiva.

Según Dip, moverse entre fuentes de datos ubicadas en lugares remotos involucra el uso de distintas rutas o caminos para llegar a ellos y, por lo tanto, la efectividad depende de lo siguiente:

“-Canal de comunicaciones variable.

-Lejanía física del servidor de información.

-La sobrecarga del servidor”.

Cabe destacar que hay rangos horarios a lo largo del día en las que los servidores sufren picos de acceso y que provocan bastante congestión en la transmisión de la información denominadas “horas pico”. Además, al ser una red mundial, las horas de más tránsito van a depender de si el servidor al que se busca acceder es europeo, americano, asiático, etc. (Dip, 2018).

2.3.2.4 Nivel de comprensión de la información

Pinto (2019) postula que comprender y organizar la información involucra ser capaces de hacer una representación mental de lo que el texto ha significado, incorporando de forma congruente la información del texto en la subjetividad de los conocimientos y esquemas y luego organizarla con el propósito de poder integrar esa información a la base de conocimiento.

Según el autor, comprender un texto implica ser capaz de encontrar, en el archivo mental de la memoria, la configuración de esquemas que hagan posible explicar el texto de manera apropiada.

De acuerdo con Pinto, en el proceso de comprensión actúan los siguientes tipos de memoria:

“La memoria a corto plazo, de capacidad limitada, gracias a la cual se puede retener la información un breve intervalo de tiempo.

La memoria a largo plazo, de capacidad ilimitada que permite el procesamiento de la información y la integración del nuevo conocimiento con el existente”.

En adelante, el autor sostiene que para lograr la comprensión de la información se debe tener en cuenta lo siguiente:

“-Es importante comprender el significado de todas las palabras que aparezcan en el texto.

-Conviene tener a mano un diccionario para consultar el significado de aquellas palabras que no conozcamos.

-Cuanto mejor se comprenda un concepto, más fácilmente se recordará” (Pinto, 2019).

2.3.2.5 Nivel de comunicación a tiempo

En la opinión de Guerra (2020), resulta fundamental que una organización sea capaz de diseminar información de manera clara, ordenada y en tiempo real. Se podrá controlar los niveles de estrés y ansiedad de los colaboradores si es que estos saben que tienen a su disposición una plataforma a la que pueden ingresar cuando quieran, estén donde estén.

En ese sentido, se destaca que se puede encontrar todo lo que se necesite para resolver dudas, conocer el posicionamiento de la organización y saber lo que está pasando día a día, teniendo en cuenta la velocidad de los cambios para poder adaptarse a ellos según el contexto en el que opere la organización.

“Gestionar la comunicación interna estratégicamente significa utilizar la tecnología para imprimir más dinamismo al flujo de información y posibilitar que todos tengan acceso a las noticias y acontecimientos que, de alguna forma, impactan a la organización de manera transversal, indistintamente del nivel jerárquico, atribución o lugar de trabajo” añade el autor.

Según Guerra, si la organización no toma las riendas de este proceso, actuando de manera proactiva, puede ocasionar temores, dudas, “conversaciones de pasillo” e inquietudes, que cuentan con el potencial de agudizar el impacto de la crisis.

En consecuencia, el autor manifiesta que este tipo de situaciones puede llegar perjudicar el compromiso de los colaboradores y el clima organizacional al generar un ambiente de inestabilidad dentro del entorno laboral.

Se concluye que aceptar los cambios y adaptarse a nuevos modelos de trabajo, como el home office, que ha sido adoptado masivamente, es mucho más fácil si las personas se sienten parte, si son consideradas. Por lo tanto, cabe mencionar que, más que esparcir información, la organización debe preocuparse de generar instancias de diálogo e interacción (Guerra, 2020).

2.3.2.6 Nivel de comunicación efectiva

Raffino (2021) destaca que la comunicación efectiva consiste en aquella en la que el emisor y el receptor codifican un mensaje en forma equivalente. De este modo, el mensaje se transmite exitosamente cuando el receptor comprende el significado y la intención del mensaje emitido.

En ese orden de ideas, el autor recomienda que para lograr que la comunicación resulte efectiva es imprescindible que el emisor conozca con claridad qué es lo que quiere transmitir y que se encuentre al tanto de las cualidades de la persona o personas a las que se lo quiera enviar para así formular el mensaje de la manera más apropiada posible.

“En la comunicación efectiva, el emisor debe ser, o al menos parecer, creíble para quienes reciben el mensaje. Para esto, la clave es demostrar que entiende, que es una voz autorizada sobre lo que se está comunicando. A la vez, debe transmitirlo de la mejor forma posible, con conceptos claros y precisos, para que no haya malentendidos ni interpretaciones erróneas” analiza Raffino.

En consecuencia, el mensaje formulado por el emisor no debe ser solo racional ni solo emocional, sino combinar ambas dimensiones. De esta manera, a quienes no los conmuevan los elementos emocionales pueden convencerlos los racionales y viceversa. No obstante, también puede ser una buena estrategia para captar la atención del receptor del mensaje (Raffino, 2021).

2.4 Definición de términos básicos

Acceso: El vocablo latino *accessus* llegó al castellano como *acceso*. El concepto alude al acto de aproximarse a algo o de alcanzarlo. En el terreno de la informática, por último, se denomina *acceso* a la consecuencia de una autenticación positiva. Tomemos el caso de una persona que pretende acceder a su cuenta bancaria a través del sitio web de su banco, con la intención de realizar una transferencia de dinero. (Pérez y Gardey, 2020).

Capacitación: El término "capacitación" se refiere a un conjunto de ejercicios didácticos destinados a incrementar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados. A medida que cambian las demandas del entorno, la capacitación permite que los empleados se desempeñen mejor en sus roles actuales y futuros. (Pérez, 2021).

Comunicación: La palabra latina "*communicare*", de la cual se deriva la palabra inglesa "*communication*", significa "hacer otra parte de lo que uno tiene". Consiste en el desarrollo de la transmisión y recepción de un mensaje, también conocido como el acto de comunicar. Todos los seres humanos y animales poseen la capacidad de comunicarse con los demás. (Yirda, 2021).

Comunicación efectiva: La comunicación efectiva es aquella en la que el emisor y el receptor codifican un mensaje en forma equivalente. Así, el mensaje es transmitido de forma exitosa: el receptor comprende el significado y la intención del mensaje emitido. Para lograr que la comunicación resulte efectiva es muy importante que el emisor sepa con claridad qué es lo que quiere transmitir y que esté al tanto de las cualidades de la persona o personas a las que se lo quiera enviar. (Raffino, 2021).

Desarrollo profesional: Es el conjunto de acciones que lleva a cabo una persona para aumentar o reforzar su empleo. Además, es parte fundamental del desarrollo personal, pues forma parte de la inquietud por mejorar, crecer, y superarte. El desarrollo profesional, está compuesto por varios factores, cuyo dominio por tu parte te ayudarán en gran medida a conseguir el éxito profesional. (Moreno, 2018).

Evaluación: La evaluación de desempeño es un instrumento de medición del desempeño laboral y/o profesional de una persona, respecto a las funciones y responsabilidades a su cargo. Desde la gestión de personal, entre las acciones importantes a realizar se encuentra la de evaluar el desempeño de los colaboradores. Esto considera todos los niveles de la organización, incluida la dirección. (Orellana, 2020).

Gestión del talento humano: Se crea un grupo integral de procedimientos organizacionales llamado "gestión del talento humano" para lograr atraer, supervisar, capacitar, inspirar y retener a los empleados. En otras palabras, este método se basa en lograr mejores resultados empresariales a través de la cooperación de cada colaborador, asegurando que la estrategia se lleve a cabo y logrando un equilibrio del crecimiento laboral de los empleados, sus necesidades humanas y el alcance de las metas organizacionales. (Pérez, 2021).

Información: La información es un conjunto organizado de datos relevantes para uno o más sujetos que extraen de él un conocimiento. Es decir, es una serie de conocimientos comunicados, compartidos o transmitidos y que constituyen por lo tanto algún tipo de mensaje. Sin embargo, su definición varía según la disciplina o el enfoque desde el cual se la piense. (Raffino, 2020).

Orden: Se entiende por orden la acción de posicionar o colocar las cosas en el sitio que le corresponde a cada uno. El orden es la disposición de las cosas de acuerdo con un plan; se contrapone a la casualidad y al caos. La palabra orden posee múltiples

usos y significados, por ejemplo, también se le atribuye a la progresión o sucesión de las cosas y la relación que guardan una con otra. (Pérez, 2021).

Reclutamiento: El proceso de reclutar personal es cómo una empresa localiza y consigue atraer a personal potencial que están calificados y llevan a cabo sus objetivos. A su vez el reclutamiento del personal constituye un eslabón de una cadena de administración de recursos humanos al que le siguen otros eslabones como la selección, la capacitación y la evaluación. En general, este conjunto de eslabones ha de tener como objetivo desarrollar y seleccionar socios en función de las necesidades de la empresa. (ESAN, 2021).

Retención: El objetivo de la retención de talentos es mantener a los empleados que exhiben un trabajo de calidad, un desempeño sólido y una actitud positiva. Cualquier estrategia de negocio necesita de personas como estas que también aporten valor a la organización. Las personas, sin embargo, tienen una variedad de necesidades que satisfacer, y cuanto mejor sea una empresa para satisfacer esas necesidades, más larga será la experiencia del empleado. (Laporta, 2020).

Rotación de personal: El cambio de uno o más empleados dentro de una empresa se conoce como rotación de personal. movimientos de entrada y salida de empleados que no sean causados por procesos naturales de salida como jubilación o muerte. (Coll, 2020).

Selección: Un proceso de selección de personal es un conjunto de pruebas divididas en distintas etapas con el fin de elegir a los candidatos idóneos para cada puesto de trabajo. Las empresas tienen la necesidad de contratar personal para ocupar nuevos puestos de trabajo u otros que han quedado vacantes. El objetivo es conocer a los candidatos para saber quién es el más apto para desempeñar cada puesto de trabajo. (Carazo, 2020).

TICs: Es un conjunto variado de comportamientos, habilidades y recursos relacionados con la adquisición e intercambio de conocimientos que han surgido del rápido avance tecnológico que ha vivido la sociedad en los últimos tiempos, particularmente como resultado del desarrollo de Internet. (Editorial Etecé, 2021).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis de trabajo

3.1.1 Hipótesis General

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

3.1.2 Hipótesis Específicas

HE1: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de acceso a la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

HE2: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de manejo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

HE3: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comprensión de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

HE4: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comunicación a tiempo en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

HE5: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comunicación efectiva en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

3.2 Variables e indicadores

3.2.1 Variables

VI. (X) Gestión del talento humano. (variable independiente)

VD. (Y) Uso de las nuevas tecnologías de información. (variable dependiente)

3.2.2 Matriz operacional

Tabla 3.1 Variables e Indicadores

VARIABLES	INDICADORES
<p>X: Gestión del talento humano (variable independiente)</p>	<p>X₁: Nivel de gestión de los perfiles X₂: Nivel de captación - atracción X₃: Nivel de capacitación y desarrollo X₄: Nivel de evaluación – gestión del desempeño X₅: Nivel de rotación de personal</p>
<p>Y: Uso de las nuevas tecnologías de información (variable dependiente)</p>	<p>Y₁ Nivel de acceso a la información Y₂: Nivel de manejo de la información Y₃: Nivel de comprensión de la información Y₄: Nivel de comunicación a tiempo Y₅: Nivel de comunicación efectiva</p>

3.2.3 Operacionalización de variables

Tabla 3.2 Operacionalización de variables

Título	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Técnica e Instrumento
<p>La gestión del talento humano y su importancia en el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio</p>	<p>Objetivo General Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>Objetivos Específicos</p>	<p>Hipótesis Principal La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>Hipótesis Específicas</p>	<p>Variables: a) Gestión del talento humano</p>	<p>X₁: Nivel de gestión de los perfiles X₂: Nivel de captación - atracción X₃: Nivel de capacitación y desarrollo</p>	<p>Tipo: De acuerdo con el tipo de investigación, el presente estudio será de tipo Descriptivo.</p> <p>Nivel:</p>	<p>Técnica La principal técnica que se utilizará en el presente estudio es la encuesta.</p> <p>Instrumento Cuestionario que, por intermedio de</p>

<p>Construcciones S.A.C.</p>	<p>OE1: Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de acceso a la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>OE2: Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de manejo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>OE3: Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de comprensión de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>OE4: Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de comunicación a tiempo en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>OE5: Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de comunicación efectiva en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p>	<p>HE1: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de acceso a la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>HE2: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de manejo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>HE3: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comprensión de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>HE4: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comunicación a tiempo en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>HE5: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comunicación efectiva en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p>	<p>b) Uso de las nuevas tecnologías de información</p>	<p>X₄: Nivel de evaluación – gestión del desempeño</p> <p>X₅: Nivel de retención</p> <p>X₆: Nivel de rotación de personal</p> <p>Y₁: Nivel de acceso a la información</p> <p>Y₂: Nivel de manejo de la información</p> <p>Y₃: Nivel de orden de la información</p> <p>Y₄: Nivel de comprensión de la información</p> <p>Y₅: Nivel de comunicación a tiempo</p> <p>Y₆: Nivel de comunicación efectiva</p>	<p>Descriptivo</p> <p>Método: En la presente investigación se utilizará el método Descriptivo-Correlacional.</p> <p>Diseño: El diseño es correlacional</p>	<p>una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomará a la muestra a seleccionar.</p>
------------------------------	---	--	--	--	--	---

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

- **Enfoque: Cuantitativo**

El estudio tiene un enfoque cuantitativo. De acuerdo con Mata (2019), metodológicamente, el enfoque cuantitativo de investigación se caracteriza por privilegiar la lógica empírico-deductiva, a partir de procedimientos rigurosos, métodos experimentales y el uso de técnicas para la recopilación de la información.

- **Tipo: Descriptivo**

El tipo es el Descriptivo. Según Guardado (2021), se encarga de puntualizar las características de la población que se está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación.

- **Alcance / Nivel: Correlacional**

Con respecto al alcance de la investigación, es correlacional ya que en esta se evalúa la asociación y su grado entre las variables independientes y dependientes del estudio tomando en cuenta su relevancia.

- **Diseño: Correlacional**

El diseño es correlacional. Se tomará una muestra en la cual:

$$M = O_{x1} \text{ r } O_y$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

r = Índice de Correlación entre las variables.

Y₁ = Uso de las nuevas tecnologías de información.

X₁ = Gestión del talento humano.

4.2 Diseño muestral

Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra se utilizará la fórmula para población finita.

Donde:

- $N = 100$ $p = 0.50$ $E = 0.05$
- $Z = 1.96$ $q = 0.50$

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot (p \cdot q)}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot (p \cdot q)}$$

$$n = \frac{100 * 1.962 * (0.50 * 0.50)}{100 * 0.052 + 1.962 * (0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{100 * 3.8416 * (0.25)}{100 * 0.0025 * +3.8416 (0.25)}$$

$$n = \frac{384.16 * (0.25)}{0.25 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2104} = 79.345670 = 80$$

Luego del cálculo correspondiente, el tamaño de la muestra no probabilística donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidas, está constituida por 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

4.3 Diseño del instrumento de investigación

La encuesta será la metodología principal utilizada en este estudio. El cuestionario se utilizará como herramienta de recolección de datos, ya través de una encuesta de sus preguntas en modo cerrado, se recolectarán los datos de la muestra que se elegirá.

Se aplicará una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 27 después de que se haya recopilado la información utilizando herramientas de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recopilar información sobre las variables de estudio.

Se crearán tablas, gráficos con interpretación de frecuencias y porcentajes, y más. A continuación, se ejecutarán las estadísticas inferenciales.

Se utilizará la prueba de correlación de Spearman para verificar la hipótesis.

4.4. Confiabilidad del Instrumento.

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C, son considerados como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach Instrumento ($\alpha=0,887$), la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación con los 24 ítems centrales, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro 2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Cuadro 1

Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	80	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	80	100,0

Resultado Estadístico	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,887	24

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

RESULTADOS

5.1 Presentación de resultados

En adelante, se muestra el resultado de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022, que tiene por objetivo determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

Tabla 5.1
Perfiles diseñados

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	12.50%
En desacuerdo	31	38.75%
Indeciso	18	22.50%
De Acuerdo	8	10.00%
Muy de Acuerdo	13	16.25%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.1
Perfiles diseñados



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

De acuerdo a la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que los perfiles se encuentran diseñados de acuerdo con las exigencias actuales del puesto; 31 trabajadores

refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 38.75%, 18 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 22.50%, 13 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 16.25%, 10 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 12.50%, 8 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 10.00%.

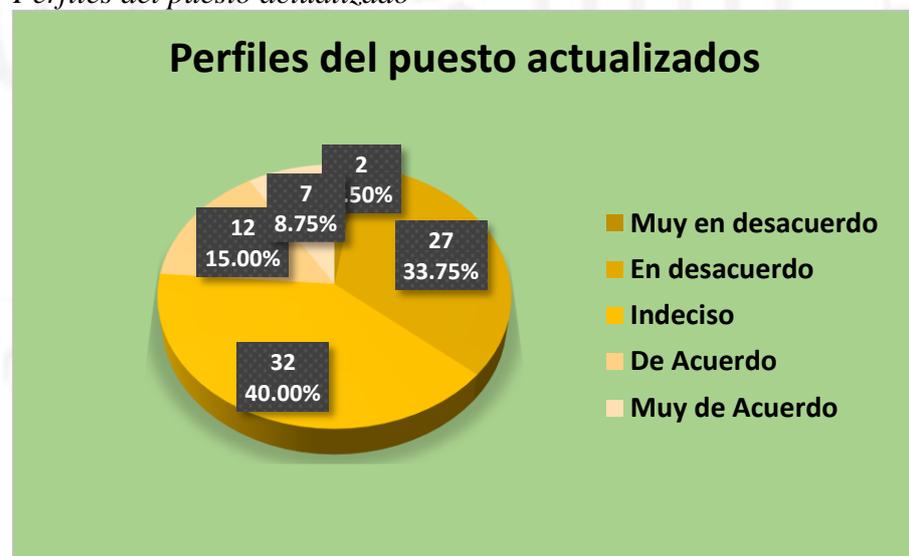
Es decir, el 51.25% está en desacuerdo respecto a si considera que los perfiles se encuentran diseñados de acuerdo con las exigencias actuales del puesto.

Tabla 5.1
Perfiles del puesto actualizados

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	2.50%
En desacuerdo	27	33.75%
Indeciso	32	40.00%
De Acuerdo	12	15.00%
Muy de Acuerdo	7	8.75%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.2
Perfiles del puesto actualizado



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a la muestra, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que los

perfiles del puesto se encuentran actualizados en base a competencias que demanda el trabajo virtual; 32 trabajadores refieren estar indecisos, lo que representa el 40.00%, 27 trabajadores indican que están en desacuerdo, lo que representa el 33.75%, 12 trabajadores señalan estar de acuerdo, lo que representa el 15.00%, 7 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 8.75%, 2 trabajadores refieren estar muy en desacuerdo, lo que representa el 2.5%.

Es decir, el 36.25% está en desacuerdo respecto a si considera que los perfiles del puesto se encuentran actualizados en base a competencias que demanda el trabajo virtual.

Tabla 5.3
Canales de atracción

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	12.50%
En desacuerdo	33	41.25%
Indeciso	23	28.75%
De Acuerdo	6	7.50%
Muy de Acuerdo	8	10.00%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.3
Canales de atracción



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

En esta tabla se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que la organización presenta diversos

canales de atracción para candidatos potenciales; 33 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 41.25%, 23 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 28.75%, 10 trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 12.50%, 8 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 10.00%, 6 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 7.50%.

Es decir, el 53.75% está en desacuerdo respecto a si considera que la organización presenta diversos canales de atracción para candidatos potenciales.

Tabla 5.4
Es atractivo trabajar en la empresa

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	11	13.75%
En desacuerdo	24	30.00%
Indeciso	16	20.00%
De Acuerdo	12	15.00%
Muy de Acuerdo	17	21.25%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.4
Es atractivo trabajar en la empresa



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

En esta tabla se mencionan los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan que sienten que es atractivo trabajar en la empresa Santo

Toribio; 24 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 17 trabajadores indican que están muy de acuerdo, lo que representa el 21.25%, 16 trabajadores señalan estar indecisos, lo que representa el 20.00%, 12 trabajadores mencionaron estar de acuerdo, lo que representa el 15.00%, 11 trabajadores refieren estar muy en desacuerdo, lo que representa el 13.75%.

Es decir, el 43.75% está en desacuerdo respecto a si considera que sienten que es atractivo trabajar en la empresa Santo Toribio.

Tabla 5.5
Oportunidades de capacitación

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	18.75%
En desacuerdo	31	38.75%
Indeciso	18	22.50%
De Acuerdo	7	8.75%
Muy de Acuerdo	9	11.25%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.5
Oportunidades de capacitación



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a la muestra, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que existen suficientes oportunidades de capacitación para desarrollar sus habilidades y

conocimientos; 31 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 38.75%, 18 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 22.50%, 15 trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 18.75%, 9 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 11.25%, 7 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 8.75%.

Es decir, el 57.50% está en desacuerdo respecto a si considera que existen suficientes oportunidades de capacitación para desarrollar mis habilidades y conocimientos.

Tabla 5.6
Oportunidades de desarrollo

2

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	11.25%
En desacuerdo	16	20.00%
Indeciso	17	21.25%
De Acuerdo	11	13.75%
Muy de Acuerdo	27	33.75%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 1.6
Oportunidades de desarrollo



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

De acuerdo a esta tabla se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si perciben oportunidades de desarrollo de carrera en

la empresa Santo Toribio; 27 trabajadores refieren estar muy de acuerdo, lo que representa el 33.75%, 17 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 21.25%, 16 trabajadores señalan estar en desacuerdo, lo que representa el 20.00%, 11 trabajadores mencionaron estar de acuerdo, lo que representa el 13.75%, 9 trabajadores refieren estar de muy en desacuerdo, lo que representa el 11.25%.

Es decir, el 47.50% está de acuerdo respecto a si perciben oportunidades de desarrollo de carrera en la empresa Santo Toribio.

Tabla 5.7

3

Entiendo claramente cómo se mide y evalúa mi desempeño

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	20.00%
En desacuerdo	30	37.50%
Indeciso	13	16.25%
De Acuerdo	7	8.75%
Muy de Acuerdo	14	17.50%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.7

Entiendo claramente cómo se mide y evalúa mi desempeño



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

En la tabla anterior se indican los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que entienden claramente cómo se mide y evalúa su desempeño; 30 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que

representa el 37.50%, 16 trabajadores indican que están muy en desacuerdo, lo que representa el 20.00%, 14 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 17.50%, 13 trabajadores mencionaron estar indecisos, lo que representa el 16.25%, 7 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 8.75%.

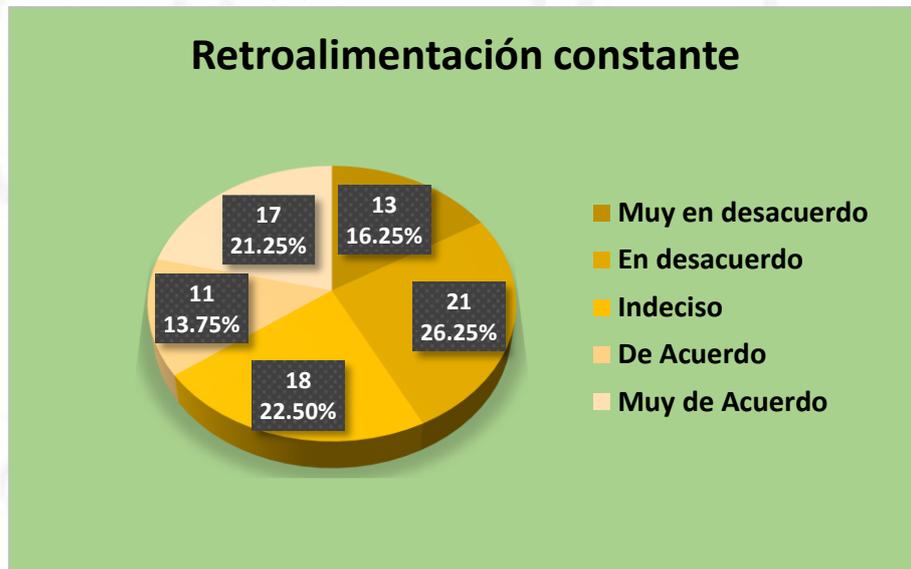
Es decir, el 57.50% está en desacuerdo respecto a si consideran que entienden claramente cómo se mide y evalúa mi desempeño.

Tabla 5.4
Retroalimentación constante

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	16.25%
En desacuerdo	21	26.25%
Indeciso	18	22.50%
De Acuerdo	11	13.75%
Muy de Acuerdo	17	21.25%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.8
Retroalimentación constante



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

En esta tabla se pueden apreciar los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si su jefatura le proporciona retroalimentación constante de cómo va su desempeño; 21 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que

representa el 26.25%, 18 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 22.50%, 17 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 21.25%, 13 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.25%, 11 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 13.75%.

Es decir, el 42.50% está en desacuerdo respecto a si mi jefatura me proporciona retroalimentación constante de cómo va mi desempeño.

Tabla 5.5

Yo recomendaría a esta organización para trabajar

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	12.50%
En desacuerdo	29	36.25%
Indeciso	17	21.25%
De Acuerdo	11	13.75%
Muy de Acuerdo	13	16.25%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.9

Yo recomendaría a esta organización para trabajar



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si recomendarían esta organización para trabajar; 29 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 36.25%, 17 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 21.25%, 13 trabajadores señalan estar

muy de acuerdo, lo que representa el 16.25%, 11 trabajadores mencionaron estar de acuerdo, lo que representa el 13.75%, 10 trabajadores refieren estar muy en desacuerdo, lo que representa el 12.50%.

Es decir, el 48.75% está en desacuerdo respecto a si recomendarían esta organización para trabajar.

Tabla 5.10

6

No tengo pensando abandonar la empresa actualmente

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	17.50%
En desacuerdo	27	33.75%
Indeciso	18	22.50%
De Acuerdo	5	6.25%
Muy de Acuerdo	16	20.00%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.10

No tengo pensando abandonar la empresa actualmente



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

De acuerdo a la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si actualmente no tienen pensado abandonar la empresa Santo Toribio; 27 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 33.75%, 18 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 22.50%, 16 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 14

trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.50%, 5 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 6.25%.

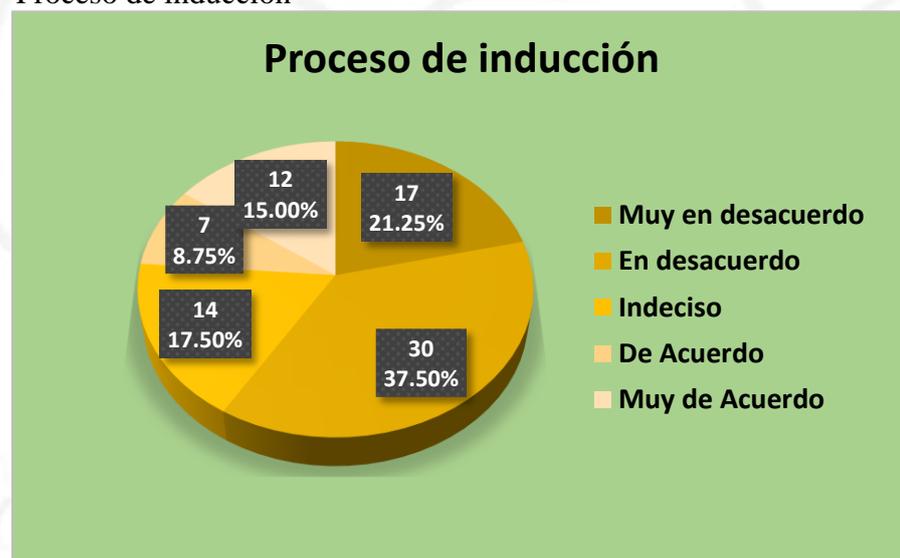
Es decir, el 51.25% está en desacuerdo respecto a si actualmente no tiene pensado abandonar la empresa Santo Toribio.

Tabla 5.7
Proceso de inducción

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	17	21.25%
En desacuerdo	30	37.50%
Indeciso	14	17.50%
De Acuerdo	7	8.75%
Muy de Acuerdo	12	15.00%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.11
Proceso de inducción



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

En esta tabla se indican los resultados de la encuesta realizada a la muestra, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que el proceso de inducción me permitió conocer los recursos de tecnología de la información necesarios para desempeñar mi trabajo; 30 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 37.50%, 17 trabajadores indican que están muy en desacuerdo, lo que

representa el 21.25%, 14 trabajadores señalan estar indecisos, lo que representa el 17.50%, 12 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 15.00%, 7 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 8.75%.

Es decir, el 58.75% está en desacuerdo respecto a si considera que el proceso de inducción me permitió conocer los recursos de tecnología de la información necesarios para desempeñar mi trabajo.

Tabla 5.12
Expectativas sobre mi desempeño

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	16.25%
En desacuerdo	24	30.00%
Indeciso	21	26.25%
De Acuerdo	5	6.25%
Muy de Acuerdo	17	21.25%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.2
Expectativas sobre mi desempeño



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

De acuerdo a esta tabla se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que en el proceso de inducción su jefatura les hizo conocer las expectativas sobre su desempeño; 24 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 21 trabajadores indican que están

indecisos, lo que representa el 26.25%, 17 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 21.25%, 13 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.25%, 5 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 6.25%.

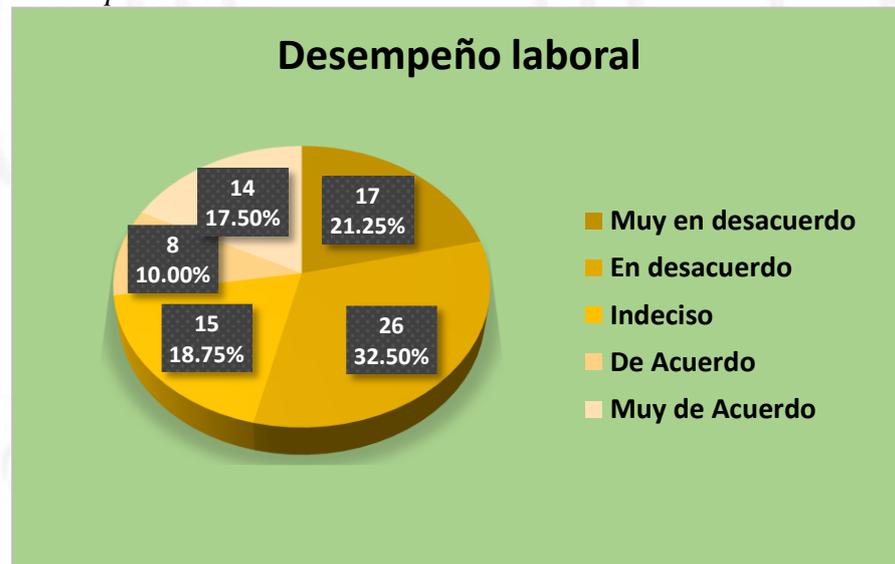
Es decir, el 46.25% está en desacuerdo respecto a si considera que en el proceso de inducción mi jefatura me hizo conocer las expectativas sobre mi desempeño.

Tabla 5.13
Desempeño laboral

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	17	21.25%
En desacuerdo	26	32.50%
Indeciso	15	18.75%
De Acuerdo	8	10.00%
Muy de Acuerdo	14	17.50%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.3
Desempeño laboral



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Según la tabla se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a la muestra, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que su desempeño laboral mejoraría al implementar tecnologías de la información en los procesos de trabajo; 26 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 32.50%, 17 trabajadores indican que están muy en desacuerdo, lo que representa el

21.25%, 15 trabajadores señalan estar indecisos, lo que representa el 18.75%, 14 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 17.50%, 8 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 10.00%.

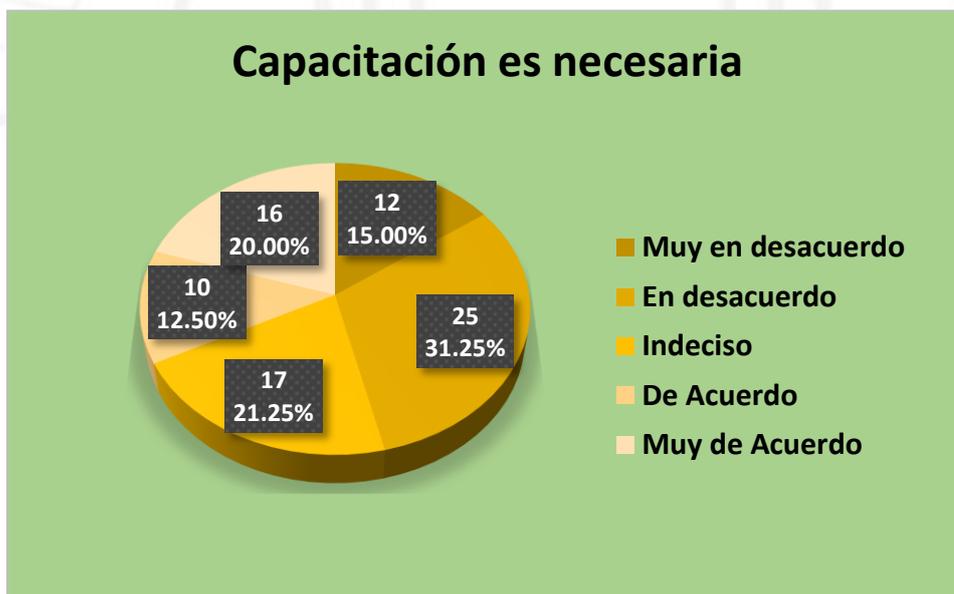
Es decir, el 53.75% está en desacuerdo respecto a si considera que mi desempeño laboral mejoraría al implementar tecnologías de la información en los procesos de trabajo.

Tabla 5.14
Capacitación es necesaria

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	15.00%
En desacuerdo	25	31.25%
Indeciso	17	21.25%
De Acuerdo	10	12.50%
Muy de Acuerdo	16	20.00%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.4
Capacitación es necesaria



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que la capacitación es necesaria para el correcto uso de las tecnologías de la información; 25 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 31.25%, 17 trabajadores indican que están indecisos, lo

que representa el 21.25%, 16 trabajadores señalan estar muy de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 12 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 15.00%, 10 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 12.50%.

Es decir, el 46.25% está en desacuerdo respecto a si considera que la capacitación es necesaria para el correcto uso de las tecnologías de la información.

Tabla 5.15
Funciones y responsabilidades

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	18.75%
En desacuerdo	32	40.00%
Indeciso	16	20.00%
De Acuerdo	7	8.75%
Muy de Acuerdo	10	12.50%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.5
Funciones y responsabilidades



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

En esta tabla se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a la muestra, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que conocer sus funciones y responsabilidades les permitiría comprender las tecnologías de la información necesarias; 32 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 16 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 20.00%, 15

trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 18.75%, 10 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 12.50%, 7 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 8.75%.

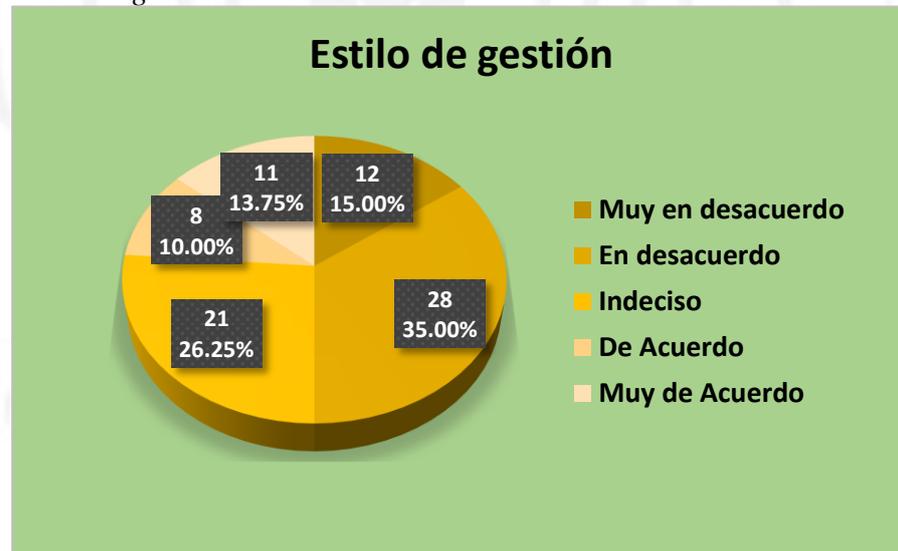
Es decir, el 58.75% está en desacuerdo respecto a si considera que conocer sus funciones y responsabilidades les permitiría comprender las tecnologías de la información necesarias.

Tabla 5.16
Estilo de gestión

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	15.00%
En desacuerdo	28	35.00%
Indeciso	21	26.25%
De Acuerdo	8	10.00%
Muy de Acuerdo	11	13.75%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.6
Estilo de gestión



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

De acuerdo a esta tabla se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a la muestra, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que el estilo de gestión de su jefatura les orienta claramente a comprender las expectativas y objetivos a cumplir en el desempeño de su puesto; 28 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 35.00%, 21 trabajadores indican que están indecisos, lo

que representa el 26.25%, 12 trabajadores señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 15.00%, 11 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 13.75%, 8 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 10.00%.

Es decir, el 50.00% está en desacuerdo respecto a si considera que el estilo de gestión de mi jefatura me orienta claramente a comprender las expectativas y objetivos.

Tabla 5.17
Conocer a tiempo responsabilidades

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	20.00%
En desacuerdo	26	32.50%
Indeciso	19	23.75%
De Acuerdo	7	8.75%
Muy de Acuerdo	12	15.00%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.7
Conocer a tiempo responsabilidades



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

En esta tabla se mencionan los resultados de la encuesta realizada a la muestra, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que el estilo de gestión de su jefatura les permite conocer a tiempo las distintas responsabilidades que demanda su puesto; 26 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 32.50%, 19 trabajadores indican que están indecisos, lo que representa el 23.75%, 16 trabajadores

señalan estar muy en desacuerdo, lo que representa el 20.00%, 12 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 15.00%, 7 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 8.75%.

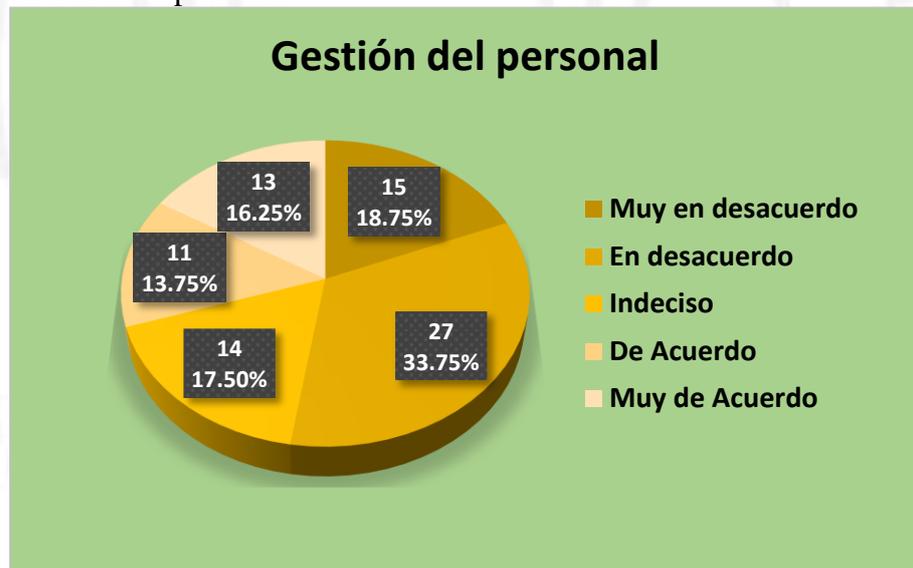
Es decir, el 52.50% está en desacuerdo respecto a si considera que el estilo de gestión de mi jefatura me permite conocer a tiempo las distintas responsabilidades.

Tabla 5.18
Gestión del personal

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	18.75%
En desacuerdo	27	33.75%
Indeciso	14	17.50%
De Acuerdo	11	13.75%
Muy de Acuerdo	13	16.25%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.18
Gestión del personal



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

En esta tabla se indican los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que la gestión del personal se caracteriza por comunicar de manera transparente y oportuna la información necesaria e importante para el cumplimiento de objetivos; 27 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que

representa el 33.75%, 15 trabajadores indican que están muy en desacuerdo, lo que representa el 18.75%, 14 trabajadores señalan estar indecisos, lo que representa el 17.50%, 13 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 16.25%, 11 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 13.75%.

Es decir, el 52.50% está en desacuerdo respecto a si considera que la gestión del personal se caracteriza por comunicar de manera transparente y oportuna la información necesaria e importante para el cumplimiento de objetivos.

Tabla 5.19
Mensajes e información transmitida

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	20	25.00%
En desacuerdo	25	31.25%
Indeciso	17	21.25%
De Acuerdo	8	10.00%
Muy de Acuerdo	10	12.50%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.19
Mensajes e información transmitida



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que los mensajes e información transmitida por su jefatura se traducen en cumplimiento efectivo de sus responsabilidades; 25 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el

31.25%, 20 trabajadores indican que están muy en desacuerdo, lo que representa el 25.00%, 17 trabajadores señalan estar indecisos, lo que representa el 17.93%, 10 trabajadores mencionaron estar muy de acuerdo, lo que representa el 12.50%, 8 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 10.00%.

Es decir, el 56.25% está en desacuerdo respecto a si considera que los mensajes e información transmitida por mi jefatura se traducen en cumplimiento efectivo de mis responsabilidades.

Tabla 5.20
Logro de objetivos

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	17.50%
En desacuerdo	24	30.00%
Indeciso	15	18.75%
De Acuerdo	11	13.75%
Muy de Acuerdo	16	20.00%
N° de Respuestas	80	100.00%

Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

Figura 5.20
Logro de objetivos



Nota. Encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC. Setiembre 2022.

De acuerdo a la tabla se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, de los trabajadores encuestados, manifiestan respecto a si consideran que los procedimientos y canales existentes en la organización son los adecuados para el logro de los objetivos; 24 trabajadores refieren estar en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 16 trabajadores

indican que están muy de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 15 trabajadores señalan estar indecisos, lo que representa el 18.75%, 14 trabajadores mencionaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.50%, 11 trabajadores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 13.75%.

Es decir, el 47.50% está en desacuerdo respecto a si considera que los procedimientos y canales existentes en la organización son los adecuados para el logro de los objetivos.

5.2 Contrastación de hipótesis

Para realizar la contrastación de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de ρ permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de estas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.

Prueba de hipótesis específicas

1. Hipótesis específica 1:

H₁: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de acceso a la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

H₀: La gestión del talento humano NO se relaciona significativamente con el nivel de acceso a la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 5.21

Correlación de Spearman - hipótesis específica 1

	Gestión del talento humano	Acceso a la información
Spearman's rho	1,000	0,828
delCorrelation Coefficient		
Sig. (2-tailed)		0,000
N	80	80
Acceso a la información	0,828	1,000
delCorrelation Coefficient		
Sig. (2-tailed)	0,000	
N	80	80

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de acceso a la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

1. Hipótesis específica 2:

H₂: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de manejo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

H₀: La gestión del talento humano NO se relaciona significativamente con el nivel de manejo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 5.22

Correlación de Spearman - hipótesis específica 2

	Gestión del talento humano	Manejo de la información
Spearman's rho	1,000	0,835
	Correlation Coefficient	0,835
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	80
	Manejo de la información	1,000
	Correlation Coefficient	0,835
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	80

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0
5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de manejo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

1. Hipótesis específica 3:

H₃: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comprensión de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

H₀: La gestión del talento humano NO se relaciona significativamente con el nivel de comprensión de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 5.23**Correlación de Spearman - hipótesis específica 3**

	Gestión del talento humano	Comprensión de la información
Spearman's rho	1,000	0,817
Correlation Coefficient		
Sig. (2-tailed)		0,000
N	80	80
	0,817	1,000
Correlation Coefficient		
Sig. (2-tailed)	0,000	
N	80	80

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comprensión de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

1. **Hipótesis específica 4:**

H_4 : La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comunicación a tiempo en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

H_0 : La gestión del talento humano NO se relaciona significativamente con el nivel de comunicación a tiempo en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 5.24**Correlación de Spearman - hipótesis específica 4**

	Gestión del talento humano	Comunicación a tiempo
Spearman's rho	1,000	0,838
Correlation Coefficient		
Sig. (2-tailed)		0,000
N	80	80
	Comunicación a tiempo	1,000
Correlation Coefficient		
Sig. (2-tailed)	0,000	
N	80	80

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comunicación a tiempo en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

1. **Hipótesis específica 5:**

H₅: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comunicación efectiva en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

H₀: La gestión del talento humano NO se relaciona significativamente con el nivel de comunicación efectiva en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Las encuestas realizadas muestran que el 53.75% está en desacuerdo respecto a si considera que mi desempeño laboral mejoraría al implementar tecnologías de la información en los procesos de trabajo. Esto comprueba que existe una gran cantidad de personas que necesitan capacitación y mejorar su nivel de manejo de la información.

Las encuestas realizadas muestran que el 50.00% está en desacuerdo respecto a si considera que el estilo de gestión de mi jefatura me orienta claramente a comprender las expectativas y objetivos a cumplir en el desempeño de mi puesto. Eso indica que la situación de la opinión de los trabajadores sobre el temase encuentra dividida y no hay comprensión de la información.

Las encuestas realizadas muestran que el 52.50% está en desacuerdo respecto a si considera que el estilo de gestión de mi jefatura me permite conocer a tiempo las distintas responsabilidades que demanda mi puesto. Eso indica que no existe una adecuada comunicación a tiempo en la empresa y necesita mejorarse este aspecto.

Las encuestas realizadas muestran el 56.25% está en desacuerdo respecto a si considera que los mensajes e información transmitida por mi jefatura se traducen en cumplimiento efectivo de mis responsabilidades. Eso indica que la comunicación que se da dentro de la organización no está siendo efectiva y necesita controlarse mejor este aspecto.

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 80 trabajadores de la empresa Santo Toribio Construcciones SAC, se llegaron a algunas similitudes y diferencias con otras investigaciones.

A continuación, algunas investigaciones:

En primer lugar, se hará mención al antecedente **“Gestión de calidad con uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016”** presentado el año 2018 ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por Julio Morales.

El estudio tuvo como objetivo identificar las cualidades de la gestión de calidad utilizando TIC en el área de almacenamiento de las MYPES del sector de la construcción de la ciudad de Chimbote en el año 2016. El estudio fue descriptivo, transversal, no experimental.

Se hallaron los siguientes resultados y conclusiones:

“Respecto a la edad del representante legal, el 48% tiene entre 30 y 50 años, 64% son del género masculino, 92% tiene grado de instrucción superior. Respecto a la micro y pequeña empresa, el 72% tiene estructura orgánica definida, 80% son formales, 84% tiene más de 5 años en el rubro, 64% tiene más de 5 trabajadores y 56% tiene como objetivo dar empleo a la familia y obtener ganancias. Respecto a la Gestión de calidad con TIC, 88% tiene capacitación, 36% tienen políticas, 74% llevan procesos en los almacenes, 64% llevan Kardex, 56% ha tenido pérdidas, 60% no tiene materiales vencidos, 100% verifican inventarios, 100% conocen de TIC, 100% tiene computador, 76% lleva sus controles en computadora y el 52% considera que la falta de control genera problemas en los almacenes. Se concluye que la empresa será competitiva al complementarla con políticas y se gestione con otros procesos. Conocen de TIC y tienen infraestructura tecnológica, pero no la usan y explotan para minimizar problemas en los almacenes” (Morales, 2018).

Luego, se citará la investigación relacionada **“Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001 para reducir los riesgos laborales de la constructora Inarco Perú S.A.C.”** presentada el año 2019 ante la Universidad Nacional de Trujillo por Abel Bejarano y Wilder Luis.

La investigación tuvo como objetivo llevar a cabo el diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001 para reducir los riesgos laborales de la CONSTRUCTORA INARCO PERÚ S.A.C. Se planteó reducir los riesgos en cada una de las obras de la CONSTRUCTORA INARCO PERU S.A.C. Adicionalmente se evaluó la implementación de la norma ISO 45001 y como resultado se obtuvieron los siguientes indicadores: $C/B = S/. 1.27$, $VAN = S/.21,313.05$ y $TIR = 25\%$; los cuales demuestran que la implementación del sistema de gestión es factible.

En cuanto a las características de la población encuestada, está conformada por los trabajadores de la empresa INARCO PERÚ S.A.C. que se caracteriza por haberse consolidado en un equipo humano líder, que orienta su quehacer en los valores de honestidad, transparencia y calidad. Este grupo de trabajadores cuenta con una edad entre los 30 y 60 años y corresponden a las áreas operacionales de la constructora. Se ha encontrado que concretamente los trabajadores que tienen una edad entre 40 y 60 años son los que mayores problemas presentan para adaptarse al sistema propuesto.

Lo primero que se realizó fue un diagnóstico situacional de Seguridad y Salud en el Trabajo del personal de la empresa en base a la ISO 45001 con la finalidad de saber en qué estado se encuentra la Organización. Se identificó, analizó y evaluó los riesgos para la SST, oportunidades para la SST y otros riesgos y oportunidades de la Organización según la matriz FODA y PESTEL, se implementó los procesos, planes de acción según los requisitos exigidos por la norma ISO 45001 y la normatividad nacional vigente.

Los autores concluyen lo siguiente:

“-A través de la elaboración del diagnóstico situacional de seguridad y salud en el trabajo de la CONSTRUCTORA INARCO PERU S.A.C. se determinó la situación actual frente al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 45001. Se pudo observar que el cumplimiento de la empresa frente a estos requisitos es del 49 % lo que nos demuestra que su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra en realidad en un estado deficiente y, además no estaría cumpliendo con las exigencias de la Ley 29783 ni estaría preparada para una auditoría externa por parte de las autoridades. Por lo que se demuestra que es conveniente el diseño de un SGSST basado en la ISO 45001 para mejorar el cumplimiento legal, así como de mejores beneficios que nos brinda esta norma en Seguridad y Salud en el Trabajo.

-Se realizó la identificación de Peligros y la evaluación de riesgos y oportunidades en los procesos operacionales de la constructora, antes y después del diseño del SGSST, con lo cual se logró reducir el grado de los riesgos laborales a través de medidas de control según dispone la Norma ISO 45001, lo cual evidencia cambios favorables porque todos los riesgos lograron reducirse a no significativos (tolerables y moderados)” (Bejarano y Luis, 2019).

Por otra parte, se encuentra la investigación relacionada **“Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la constructora General Services S.A. para el año 2021”** presentada el año 2021 ante la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador por Jacqueline Colcha.

La investigación tuvo como objetivo exponer las debilidades en talento humano y desempeño laboral presentes en Constructora General Services S.A. que tienen un gran impacto en cómo los empleados podrían desarrollarse. Se examinó una serie de fuentes bibliográficas que ayudaron a conocer definiciones del tema expuesto para sustentar el proyecto de investigación, teniendo en cuenta el estado del arte y marco teórico. En el

apartado de metodología se describen los diferentes tipos de investigación: descriptiva, explicativa, propositiva, de campo y bibliográfica.

La encuesta sirvió para recabar datos que fueron dirigidos al personal de la Gerencia General, Gerencia Financiera, Área Administrativa, Área Técnica y Área Operativa de la Constructora General Services S.A. Se utilizó la herramienta SPSS para procesar su información. Como no había muestra, se trabajó con toda la población en función de las características de la población encuestada.

En un mundo globalizado, este conocimiento es crucial, por lo que los encuestados, especialmente los mayores de 40 años deben mejorar tanto su desempeño laboral como su capacidad para aprender nuevas tecnologías. En este sentido, su actualización debe ser continua con los avances tecnológicos requeridos para atender los diversos problemas laborales que impiden al personal de Constructora General Services S.A. realizar su mejor trabajo.

Se concluye lo siguiente:

“-La gestión del talento humano en la Constructora General Services S.A constituye un factor fundamental en el cumplimiento de los objetivos de la organización, sus principales funciones son tener adecuados procesos de selección y reclutamiento de personal. capacitaciones actualizadas, motivación laboral, sistemas de evaluación de desempeño eficientes, pero actualmente el manejo de estos factores no es el óptimo puesto que los mismo no son desarrollados de forma correcta y esto ha ocasionado que no exista motivación en el desempeño laboral del personal.

-Las principales falencias del departamento de gestión de talento humano de la Constructora General Services S.A están en los procesos de selección y reclutamiento de personal, ya que su sistema no es el adecuado al momento de elegir el candidato idóneo para el puesto de trabajo, además no cuentan con programas de capacitación eficientes, existe carencia de incentivos que promuevan la motivación en el desempeño laboral de sus empleados.

-El desempeño de la división de talento humano no es el adecuado, por lo que es importante establecer procesos de gestión que constituyan una parte importante para la empresa, ya que con esto es posible realizar cada una de las actividades de forma más eficiente, con los mejores resultados” (Colcha, 2021).

Como se puede apreciar, todas estas investigaciones ratifican la posición del presente estudio y validan la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.



CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de acceso a la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. ya que el 58.75% está en desacuerdo respecto a si considera que el proceso de inducción me permitió conocer los recursos de tecnología de la información necesarios para desempeñar mi trabajo.
2. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de manejo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. ya que el 46.25% está en desacuerdo respecto a si considera que la capacitación es necesaria para el correcto uso de las tecnologías de la información.
3. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comprensión de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. ya que el 50.00% está en desacuerdo respecto a si considera que el estilo de gestión de mi jefatura me orienta claramente a comprender las expectativas y objetivos.
4. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comunicación a tiempo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. ya que el 52.50% está en desacuerdo respecto a si considera que el estilo de gestión de mi jefatura me permite conocer a tiempo las distintas responsabilidades.
5. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comunicación efectiva en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. ya que el 56.25% está en desacuerdo respecto a si considera que los mensajes e información transmitida por mi jefatura se traducen en cumplimiento efectivo de mis responsabilidades.
6. Finalmente, se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa

Santo Toribio Construcciones S.A.C. ya que, luego de haber comprobado las 5 hipótesis específicas, queda comprobada la hipótesis general.



6.2 Recomendaciones

1. Se recomienda a la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. garantizar el acceso a la información de su personal ya que ello es fundamental debido a que a través de la información adecuada y oportuna se pueden mitigar riesgos de manera efectiva y promover mejoras en la organización.
2. Se recomienda a la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. incrementar el nivel de manejo de la información del personal, debido a que el buen manejo de datos permite ser más eficiente en el uso de los recursos que se tienen, independientemente del tamaño de la empresa, es necesario conocer la cantidad de recursos con los que se cuenta.
3. Se recomienda a la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. incrementar el nivel de comprensión de la información del personal debido a que la comprensión de los datos es uno de los recursos más poderosos de la empresa. Ayudan a ser competitivo y a ir por delante de la competencia.
4. Se recomienda a la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. mejorar el nivel de comunicación a tiempo del personal, ya que mejora la competitividad de la organización, así como la forma en la que se puede adaptar a los cambios.
5. Se recomienda a la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. incrementar el nivel de comunicación efectiva del personal que permite organizarse mejor y lograr un desenvolvimiento fluido dentro del equipo de trabajo.
6. Por último, se recomienda a la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C. mejorar tanto la gestión del talento humano como el incremento del uso de las nuevas tecnologías de información ya que se ha demostrado que ello contribuirá a solucionar los problemas tecnológicos de la empresa.

REFERENCIAS

- Acurio et al. (2020). *Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400093
- Alcívar et al. (2020). *Talento humano y la gestión del conocimiento en las microempresas*. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/312>
- Arias, E. y Aliaga, A. (2022). *Tecnología de la información y comunicación y la gestión del conocimiento en una universidad nacional de Ancash- Perú*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3627/5489>
- Bejarano, A. y Luis, W. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001 para reducir los riesgos laborales de la constructora Inarco Perú S.A.C*. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16146>
- Carazo, J. (2020). *Proceso de selección*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-seleccion.html>
- Carrasco, R. y Villero, M. (2022). *TIC, globalización y educación: triada emergente en el nuevo orden social*. Obtenido de <https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/164/175>
- Checa et al. (2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria*. Obtenido de <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/746/689>
- Colcha, J. (2021). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la constructora General Services S.A. para el año 2021*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8042/1/5.-Jacqueline%20Elizabeth%20Colcha%20Dias-ING-COM.pdf>
- Coll, F. (2020). *Rotación de personal*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- Cutrell, E. (2021). *El contexto y el diseño de TIC para el desarrollo mundial*. Obtenido de <https://www.un.org/es/chronicle/article/el-contexto-y-el-diseno-de-tic-para-el-desarrollo-mundial>
- Davenport, T. (2001). *Gestión del conocimiento*. Obtenido de <https://malejavillalobosv.wordpress.com/2013/11/11/gestion-del-conocimiento/>

- Deloitte. (2021). *La disrupción en la relación colaborador-empleador*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/ni/es/pages/human-capital/articles/la-disrupcion-en-la-relacion-colaborador-empleador.html>
- Díaz, G. (2022). *Cómo la Transformación Digital está revolucionando la Gestión de Personas*. Obtenido de <https://www.harvard-deusto.com/como-la-transformacion-digital-esta-revolucionando-la-gestion-de-personas>
- Dip, P. (2018). *Tecnología e Informática*. Obtenido de <http://latecnologiavirtual.blogspot.com/2018/10/manejo-de-la-informacion.html>
- ESAN. (2021). *El reclutamiento de los recursos humanos*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/el-reclutamiento-de-los-recursos-humanos/>
- Ezequiel, I. (2020). *Home office aplicado a una empresa constructora*. Obtenido de <https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/5193/2021.04.18.TFI.VidielIa.Iv%C3%A1n.pdf>
- Ferrer, R. (2021). *Adopción e impacto de las TIC en la gestión de microempresas*. Obtenido de https://upacifico.edu.py:8043/index.php/PublicacionesUP_Sociales/article/view/116/292
- Fuenmayor, A. (2021). *Diez predicciones sobre el futuro empresarial de la próxima década*. Obtenido de <https://empresas.blogthinkbig.com/futuro-empresarial-proxima-decada-predicciones-mckinsey/>
- Gastelum, P. (2020). *Manejo de Información*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/gastelumlopezpedroingsistemas/unidad-1/1-3-4-manejo-de-informacion>
- Gavilanes et al. (2021). *Las tecnologías de la información y la comunicación y su relación con la gestión del talento humano*. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/1961>
- Guardado, C. (2021). *¿Qué es la investigación descriptiva?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
- Guerra, J. (2020). *Comunicación para todos, en tiempo real*. Obtenido de <https://blog.gointegro.com/comunicacion-para-todos-en-tiempo-real>
- Guevara, O. (2019). *Los perfiles de puesto y su impacto en el desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-perfiles-de-puesto-y-su-impacto-en-el-desempeno-laboral>
- Hidalgo, A. (2020). *Nuevo escenario en la gestión del capital humano*. Obtenido de <https://www.harvard-deusto.com/nuevo-escenario-en-la-gestion-del-capital-humano>

- Honorio, Y. (2018). *Las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en empresas constructoras de Lima, 2016 – 2017*. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7a5fd77a-d40e-4e1c-9ab0-ab67386bd2e8/content>
- Jurado, S. (2018). *Tecnología de la información y la comunicación en la gerencia del talento humano*. Obtenido de <http://52.0.229.99/bitstream/20.500.11839/6882/1/4101254-2018-II-GTH.pdf>
- Laporta, A. (2020). *Retención del talento en las empresas, el gran reto*. Obtenido de <https://www.apd.es/retencion-talento-empresas/>
- Lezameta, G. (2021). *Gestión del talento humano y su relación con la calidad educativa en la facultad de negocios de la Universidad Privada del Norte*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5520/Gerardo%20Leoncio%20LEZAMETA%20SAAVEDRA.pdf>
- Loscos, F. (2022). *Los 15 mayores desafíos de la gestión del talento*. Obtenido de <https://www.harvard-deusto.com/los-15-mayores-desafios-de-la-gestion-del-talento>
- Mata, L. (2019). *El enfoque cuantitativo de investigación*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
- Medina, F. y Jipsion, A. (2021). *Modelo de observatorio TIC para Honduras*. Obtenido de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/prisma/article/view/2847/3675>
- Montano, J. (2020). *Historia de las TICs: desde su Origen Hasta la Actualidad*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/historia-tics/>
- Morales, J. (2018). *Gestión de calidad con uso de tecnologías de información y comunicación (tic) en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3918/ALMACEN EN GESTION DE CALIDAD MORALES CHUNGA JULIO ALBERTO.pdf](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3918/ALMACEN%20EN%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20MORALES%20CHUNGA%20JULIO%20ALBERTO.pdf)
- Moreno, O. (2018). *Qué es el Desarrollo Profesional y cómo te ayuda*. Obtenido de <http://oscardmoreno.com/desarrollo-profesional/>
- Orellana, P. (2020). *Evaluación de desempeño*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/evaluacion-de-desempeno.html>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2020). *Definición de acceso*. Obtenido de <https://definicion.de/acceso/>
- Pérez, J. y Salgado, D. (2017). *Consultoría para la estructuración de los procesos de definición de perfiles, selección, e inducción para el área de talento humano en*

- la organización Marketing Inmobiliaria S.A.S.* Obtenido de http://repository.unaula.edu.co:8080/bitstream/123456789/1790/1/unaula_rep_re_adm_emp_2017_consultoria_marketing_inmobiliaria.pdf
- Pérez, M. (2021). *Definición de Capacitación.* Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Pérez, M. (2021). *Definición de Orden.* Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/orden/>
- Pérez, O. (2021). *¿Qué es la gestión del talento humano?* Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Pinto, M. (2019). *Estrategias de lectura.* Obtenido de http://www.mariapinto.es/alfineeas/aprender_analizar/como.htm
- Raffino, M. (2021). *Comunicación efectiva.* Obtenido de <https://concepto.de/comunicacion-efectiva/>
- Raffino, M. (2020). *Información.* Obtenido de <https://concepto.de/informacion/>
- Raffino, M. (2021). *TICs.* Obtenido de <https://concepto.de/tics/>
- Ramírez et al. (2019). *Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico.* Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000600167&script=sci_arttext
- Reyes, M., Fuertes, A. y Ramos, E. (2021). *Desafíos de la gestión del talento humano en tiempos de pandemia covid 19.* Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600232&script=sci_arttext&tlng=pt
- Robles, C. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de jabonería de una empresa industrial de la ciudad de Manta.* Obtenido de http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2258/1/ROBLES_MANTUANO_CARMEN_AGRIPINA_MDTH-OL-2015-A-2017%20pdf.pdf
- Rodríguez, J. (2020). *Mejora de proceso de gestión de riesgo de tecnología de la información utilizando la norma ISO / IEC 27001:2013 para una empresa constructora peruana.* Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7849>
- Rojas et al. (2020). *Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco -2015.* Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194>

- Rojo et al. (2021). *Caracterización de las tecnologías digitales en función de los procesos de gestión del talento humano de las mipymes del sector hotelero. Caso de estudio municipios turísticos del occidente antioqueño*. Obtenido de <https://acofipapers.org/index.php/eiei/article/view/1746>
- Santo Toribio Construcciones. (2022). *Inicio*. Obtenido de <https://santotoribioconstrucciones.com/>
- Sneader, K. y Singhal, S. (2021). *Llegada de la nueva normalidad: tendencias que definirán el 2021 y siguientes*. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/featured-insights/leadership/the-next-normal-arrives-trends-that-will-define-2021-and-beyond/es-es>
- Sodexo. (2018). *La historia de la gestión del talento en el mundo empresarial*. Obtenido de <https://www.sodexo.es/blog/historia-gestion-talento-empresarial/>
- Soto, D. (2021). *Derecho de acceso a la información*. Obtenido de <https://www.cndh.org.mx/noticia/derecho-de-acceso-la-informacion>
- Ulrich, D. (2007). *El Rol de Recursos Humanos en un Mundo Cambiante*. Obtenido de <https://www.blgroup.com.mx/post/rol-de-recursos-humanos>
- Valenzuela, Y. (2022). *Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del Banco de la Nación*. Obtenido de <https://fintech.edu.pe/index.php/fintech/article/view/13>
- Villadiego, L. y Calics, L. (2022). *La gestión del talento humano: elemento catalizador del éxito en las organizaciones actuales*. Obtenido de <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/dialogus/article/view/731>
- Yupanqui, R. (2022). *Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática*. Obtenido de <https://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/119>

ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

Título	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Técnica e Instrumento
<p>La gestión del talento humano y su importancia en el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1: Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de acceso a la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>OE2: Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de manejo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>OE3: Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de orden de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>OE4: Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de comprensión de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el uso de las nuevas tecnologías de información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>HE1: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de acceso a la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>HE2: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de manejo de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>HE3: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de orden de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>HE4: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comprensión de la información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p>	<p>Variables:</p> <p>a) Gestión del talento humano</p>	<p>X₁: Nivel de gestión de los perfiles</p> <p>X₂: Nivel de captación - atracción</p> <p>X₃: Nivel de capacitación y desarrollo</p> <p>X₄: Nivel de evaluación – gestión del desempeño</p> <p>X₅: Nivel de retención</p> <p>X₆: Nivel de rotación de personal</p>	<p>Tipo:</p> <p>De acuerdo con el tipo de investigación, el presente estudio será de tipo Descriptivo.</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Método:</p> <p>En la presente investigación se utilizará el método Descriptivo-Correlacional.</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño es correlacional</p>	<p>Técnica</p> <p>La principal técnica que se utilizará en el presente estudio es la encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomará a la muestra a seleccionar.</p>

	<p>OE5: Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de comunicación a tiempo en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>OE6: Determinar la importancia que hay entre la gestión del talento humano y el nivel de comunicación efectiva en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p>	<p>información en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>HE5: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comunicación a tiempo en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p> <p>HE6: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de comunicación efectiva en la empresa Santo Toribio Construcciones S.A.C.</p>	<p>b) Uso de las nuevas tecnologías de información</p>	<p>Y₁: Nivel de acceso a la información</p> <p>Y₂: Nivel de manejo de la información</p> <p>Y₃: Nivel de orden de la información</p> <p>Y₄: Nivel de comprensión de la información</p> <p>Y₅: Nivel de comunicación a tiempo</p> <p>Y₆: Nivel de comunicación efectiva</p>		
--	---	--	--	--	--	--

Anexo 2: Servicios culminados a clientes

- Replanteo topográfico Sector 310 Nueva Rinconada – Lima (SJM, VMT)
Servicio de consultoría para el replanteo topográfico del proyecto "Ampliación y Mejoramiento de los sistemas de Agua Potable y alcantarillado de los Sectores 311, 313, 330, 310, 312, 314, 300, 309, 319, 324 y 301 Nueva Rinconada, distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador - Etapa 1 Frente 2, Lima, Perú

Entidad: SEDAPAL

Monto total: S/ 1,214,313.38 (incluye IGV)

Plazo total: 75 días calendario

Fecha de inicio: 31/08/2021

Ampliación y mejoramiento de los sistemas de Agua Potable y alcantarillado de los Sectores 311, 313, 330, 310, 312, 314, 300, 309, 319, 324 y 301 Nueva Rinconada, distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador - Etapa 1 Frente 2, Lima, Perú

Entidad: SEDAPAL

Contratista principal: Consorcio San Miguel

Subcontratista Sector 310: Santo Toribio Construcciones S.A.C.

Monto total: S/ 95,905,100.36 (incluye IGV)

Plazo total: 1,110 días calendario

Fecha de inicio: 24/11/2021

Anexo 3: Proyectos en ejecución

- Aladino VI Puno
Recuperación de los servicios ecosistémicos de la parte media de la quebrada Chactani de la cuenca Ilpa, afectada por los pasivos ambientales mineros de la ex Unidad Minera Aladino VI, en el distrito de Mañazo, provincia de Puno, región Puno

Entidad: Activos Mineros S.A.C. (AMSAC)

Monto total: S/ 35,060,630.81 (incluye IGV)

Plazo total: 527 días calendario

Fecha de inicio: 10/08/2020

Fecha de fin contractual: 18/03/2022

- Caridad Huarochirí

Recuperación de los servicios ecosistémicos en las microcuencas Caridad y Tacsacocha y la quebrada Caranacunca afectadas por los pasivos ambientales mineros de la ex Unidad Minera Caridad, en el distrito de Carampoma, provincia de Huarochirí, región Lima

Entidad: Activos Mineros S.A.C. (AMSAC)

Monto ofertado: S/ 130,315,993.19 (incluye IGV)

Plazo de ejecución: 720 días calendario

Fecha de inicio: 28/12/2021

Anexo 4: Proyectos culminados

- Tupac Amaru – La Oroya

Mejoramiento de la transitabilidad vehicular y peatonal en las calles de la Asociación pro vivienda Túpac Amaru por remediación de suelos en el distrito de La Oroya, provincia de Yauli, región Junín

Entidad: Activos Mineros S.A.C. (AMSAC)

Monto total: S/ 3,172,152.54 (incluye IGV)

Plazo de ejecución: 150 días calendario

Plazo total: 198 días calendario

Fecha de inicio: 25/08/2020

Fecha de fin contractual: 18/03/2022

ANEXO 5: Validación de instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos:

Dr. FERNANDO RAFAEL VIGIL CORNEJO

Edad: Sexo: F (.....) M (X) Profesión: CATEDRÁTICO

Especialidad: INVESTIGACIÓN, Años de Experiencia:20, Centro de trabajo: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS (UPC).

Cargo que desempeña: DOCENTE INVESTIGADOR

Firma:

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACION	EXCELENTE	SATISFACTORIO	MEJORABLE	DEFICIENTE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas		X		
COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores		X		
METODOLOGÍA	Responde al propósito del Diagnóstico propuesto.		X		
SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición.		X		
FACTIBILIDAD	Aplicación en la muestra seleccionada		X		

II. Apreciación Cualitativa

Instrumento bien redactado a partir de los indicadores de las variables de investigación, es pertinente con el estudio.

Surco, octubre, 2022

ANEXO 6: Validación de instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Dra. Giselle Del Rocío Vergara García

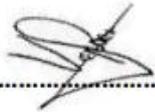
Edad: 50 Sexo: F (x) M (.....) Profesión : Educación / Administración

Especialidad Gestión del Talento Humano Años de

Experiencia 18 Centro de Trabajo Universidad De Lima / Universidad

Mayor de San Marcos / Universidad Ricardo Palma

Cargos que desempeña: Docente pregrado / Docente posgrado

Firma.....

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACIÓN	EXCELENTE	SATISFACTORIO	MEJORABLE	DEFICIENTE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas		X		
COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	X			
METODOLOGÍA	Responde al propósito del Diagnóstico propuesto.	X			
SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición.		X		
FACTIBILIDAD	Aplicación en la muestra seleccionada	X			

II. Apreciación Cualitativa

El grado de comprensibilidad del instrumento es de rango satisfactorio. Asimismo, el instrumento se muestra coherente con el interés, realización y uso apropiado del instrumento de medición. Se sugiere considerar en la redacción de las preguntas la redacción en afirmativo para evitar que la calificación "positiva" sea anotada en sentido inverso y evitar preguntas donde el evaluador es el protagonista para evitar sesgo y respuestas positivas y parciales.

Surco, 03 de noviembre 2022

tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

1 %

INDICE DE SIMILITUD

1 %

FUENTES DE INTERNET

0 %

PUBLICACIONES

1 %

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	rus.ucf.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
2	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
5	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
8	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %

9

Teixeira, Evandro Leonardo Silva(Álvares, Alberto José). "Desenvolvimento da unidade de gerenciamento de uma célula flexível de manufatura integrada a um sistema CAD/CAPP/CAM", RIUnB, 2009.

Publicación

<1 %

10

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.utesup.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo