



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES DE CHICLAYO 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADA POR

**Bach. HOYOS RAFAEL, CARIN JHUCELY
<https://orcid.org/0000-0001-9829-8439>**

ASESOR

**MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE
(COD. ORCID: 0000-0002-8718-7861)**

CHICLAYO – PERÚ

2022

DEDICATORIA.

A mis adorados padres:

Por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un privilegio ser su hija, son los mejores padres.

AGRADECIMIENTO

A Dios: por permitirme tener la fuerza para terminar mi carrera.

*A mis docentes de la Universidad “Alas Peruanas”, en especial a los de la Escuela
Profesional de Administración y Negocios Internacionales.*

*A todas las personas que me apoyaron cuando más las requería, por extender su mano en
momentos difíciles, de verdad mil gracias, siempre las llevaré en mi corazón. A las personas
que han influido y confiado en mí, para concluir mis estudios profesionales.*

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está orientado a describir la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, 2020.

Se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, 2020? El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, 2020.

Del problema expuesto se derivó la hipótesis general: existe relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, 2020. De la hipótesis general, se derivaron las hipótesis específicas, y estas son:

Hay articulación entre los Conocimientos de los Colaboradores y el Desempeño Laboral en la en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, 2020.

Confluye un vínculo entre las Habilidades de los Colaboradores y el Desempeño Laboral en la en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, 2020.

Concurre una correlación entre la Motivación y actitudes de los colaboradores y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región

Chiclayo, 2020. La muestra estuvo conformada por el total del personal “nombrado” de la DRTC de la Región Chiclayo, 2020: 52 colaboradores.

El presente estudio es de un nivel *Descriptivo* consiste en la descripción de los hechos, fenómenos, etc. El estudio nos permitirá describir y analizar las informaciones sobre la relación de la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la DRTC Región Chiclayo, 2020.

Sobre la descripción del ámbito de la investigación, este se desarrollará en las oficinas de la DRTC Región Chiclayo, 2020.

Delimitación temporal de la Tesis: período 2020. Delimitación social, se incluirá a todos los trabajadores de la DRTC - Chiclayo. Delimitación conceptual: enfocada a la Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral.

La técnica de recolección de datos fue la Encuesta y el instrumento el Cuestionario. Para la determinación de la fiabilidad de la aplicación de la encuesta, se utilizó el método estadístico Alfa de Cronbach el cual permitió estimar la fiabilidad de los indicadores de la variable dependiente e independiente a través de un conjunto de ítems (medidos en escala tipo Likert), los cuales midieron el mismo constructo y que están altamente correlacionados. Welch y Comer, (1988).

Se recolectaron los datos e información a través de fuentes primarias, utilizando la técnica de encuesta. Las fuentes secundarias fueron los centros de documentación tales como del DRTC Región Chiclayo, Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), Universidades y otras fuentes

Una vez recogida la información y los datos de las diferentes fuentes primarias y secundarias se presentaron a través de: elaboración de cuadros de distribución porcentual, gráficos, interpretación de ellos. Elaboración de esquemas, mapas mentales, conceptuales, etc. Y finalmente se determinaron las conclusiones y recomendaciones.

Las principales conclusiones fueron: Según el estudio realizado existe relación directa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la DRTC Región Chiclayo, porque el proceso de atraer y de retener a colaboradores productivos, se ve reflejado en la eficacia laboral.

Concurre una correlación entre los conocimientos de los colaboradores y el desempeño laboral en la DRTC Región Chiclayo, 2020. Esto está demostrado a través de la investigación porque la mayoría de los trabajadores de la DRTC poseen estudios superiores universitarios y no universitario y lo ponen al servicio de su institución.

Hay un vínculo existente entre las habilidades o competencias laborales de los colaboradores y el desempeño laboral en la DRTC Región Chiclayo, 2020. Esto se confirma a través del estudio, porque la mayoría de los trabajadores tienen conocimientos y actitudes que aplican en su ocupación laboral.

La motivación y las actitudes se reflejan en el desempeño laboral de los trabajadores de la DRTC Región Chiclayo, 2020.

Investigamos la satisfacción en relación con sus beneficios sociales, la mayoría de ellos opinaron favorablemente. Así mismo indagamos sobre el cumplimiento de sus pagos, también las respuestas fueron positivas y finalmente sobre los riesgos laborales en su trabajo, opinaron que son mínimos.

La mayoría de los trabajadores de la DRTC Región Chiclayo 2020, se sienten motivados en sus puestos de trabajo, porque la institución cumple en diferentes aspectos con ellos, como por ejemplo lo económico.

Palabras Claves:

Gestión del Talento Humano. Desempeño Laboral. Habilidades Laborales. Motivación Laboral. Competencias Laborales.

ABSTRACT

This research work is aimed at describing the relationship between Human Talent Management and Labor Performance in the Regional Transportation and Communications Directorate of the Chiclayo Region, 2020.

The general problem was: What is the relationship between Human Resource Management and Labor Performance in the Regional Department of Transportation and Communications of the Chiclayo Region, 2020? The general objective was to determine the relationship between Human Resource Management and Labor Performance in the Regional Department of Transportation and Communications of the Chiclayo Region, 2020.

The general hypothesis was derived from the aforementioned problem: there is a relationship between Human Talent Management and Labor Performance in the Regional Department of Transportation and Communications of the Chiclayo Region, 2020. From the general hypothesis, the specific hypotheses were derived, and these are:

There is articulation between the Knowledge of the Collaborators and the Work Performance in the in the Regional Direction of Transports and Communications of the Chiclayo Region, 2020.

There is a link between the Collaborators' Skills and the Work Performance in the Regional Transportation and Communications Directorate of the Chiclayo Region, 2020.

There is a correlation between the Motivation and attitudes of the employees and the Work Performance in the Regional Department of Transportation and Communications of the Chiclayo Region, 2020.

The sample consisted of the total "appointed" personnel of the DRTC of the Chiclayo Region, 2020: 52 collaborators.

The present study is of a Descriptive level consists of the description of the facts, phenomena, etc. The study will allow us to describe and analyze the information on the relationship of Human Talent Management and Labor Performance in the DRTC Region Chiclayo, 2020.

On the description of the scope of the investigation, this will be developed in the offices of the DRTC Chiclayo Region, 2020.

Temporary delimitation of the Thesis: period 2020. Social delimitation, will include all workers of the DRTC - Chiclayo. Conceptual delimitation: focused on the Management of Human Talent and its relation with the Labor Performance.

The technique of data collection was the Survey and the instrument the Questionnaire. To determine the reliability of the application of the survey, the Cronbach's Alpha method was used, which allowed us to estimate the reliability of the dependent and independent variable indicators through a set of items (measured on a Likert scale). , which measured the same construct and which are highly correlated (Welch and Comer, 1988).

Data and information were collected through primary sources, using the survey technique. The secondary sources were the documentation centers such as the DRTC Región Chiclayo, the National Institute of Statistics and Informatics (INEI), Universities and other sources.

Once the information and data of the different primary and secondary sources were collected, they were presented through: elaboration of percentage distribution tables, graphs, interpretation of them. Elaboration of diagrams, mental maps, conceptual maps, etc. And finally, the conclusions and recommendations were determined.

The main conclusions were:

According to the study carried out, there is a direct relationship between Human Resource Management and Labor Performance in the DRC Region of Chiclayo, because the process of attracting and retaining productive collaborators is reflected in the labor efficiency

There is a correlation between the knowledge of the collaborators and the work performance in the DRTC Region Chiclayo, 2020. This is demonstrated through research because most of the workers of the DRTC have university and non-university higher education and put it at the service of their institution.

There is an existing link between the skills or labor competencies of the collaborators and the job performance in the DRTC Region Chiclayo, 2020. This is confirmed through the study, because most of the workers have knowledge and attitudes that apply in their occupation. Motivation and attitudes are reflected in the work performance of the workers of the DRTC Región Chiclayo, 2020.

We investigated the satisfaction in relation to their social benefits, most of them considered favorably. We also inquired about the fulfillment of their payments, also the answers were positive and finally about the occupational risks in their work, they thought that they are minimal.

The majority of the workers of the DRTC Región Chiclayo 2020, feel motivated in their jobs, because the institution fulfills in different aspects with them, such as the economic.

Keywords:

Human Talent Management. Job performance. Job skills. Labor Motivation Labor Competences.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-------------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| RESUMEN | IV |
| ABSTRACT | VII |
| ÍNDICE GENERAL | X |
| ÍNDICE DE TABLAS | XIII |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | XV |
| INTRODUCCIÓN | XVII |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 20 |
| 1.1 Planteamiento del Problema. | 20 |
| 1.2 Formulación del Problema. | 24 |
| 1.2.1. Problema General: | 24 |
| 1.2.2. Problemas Específicos: | 24 |
| 1.3 Objetivos de la Investigación. | 25 |
| 1.3.1. Objetivo General | 25 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 25 |
| 1.4 Justificación del Estudio. | 26 |
| 1.5 Limitaciones de la Investigación. | 27 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 28 |
| 2.1 Antecedentes del Estudio | 28 |
| 2.1.1. Nivel Internacional. | 28 |
| 2.1.2. Nivel Nacional. | 32 |
| 2.1.3. Nivel Regional / Local | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2 Bases Teóricas. | 38 |
| 2.2.1 Integración de Personas en la Organización. | 38 |
| 2.2.2 Organización de Personas. | 40 |
| 2.2.3 Recompensas a los Colaboradores. | 43 |
| 2.2.4 Teorías sobre el Desarrollo del Personal. | 46 |
| 2.2.5 Inversión en Capital Humano. | 48 |
| 2.2.6 Teoría sobre la Auditoría de Personal. | 50 |
| 2.2.7 Conocimiento del Trabajo. | 50 |
| 2.2.8 Participación en la Toma de Decisiones | 53 |
| 2.2.9 Trabajo en Equipo. | 57 |
| 2.2.10 Teoría sobre el Liderazgo Organizacional. | 61 |
| 2.2.11 Principales Teorías de Motivación Laboral | 63 |
| 2.2.12 Teorías de Comunicación Organizacional. | 65 |
| 2.3 Definición de Términos | 68 |
| 2.4 Hipótesis. | 70 |
| 2.4.1 Hipótesis General | 70 |
| 2.4.2 Hipótesis Específicas | 70 |
| 2.4.3 Hipótesis Nula | 70 |
| 2.5 Variables. | 70 |
| 2.5.1 Definición Conceptual de la Variable. | 71 |
| 2.5.2 Definición Operacional de la Variable. | 72 |
| 2.5.3 Operacionalización de la Variable. | 73 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 75 |
| 3.0 Diseño de la Investigación | 75 |
| 3.1 Tipo y Nivel de Investigación. | 75 |

| | |
|---|------------|
| 3.1.1 Tipo de Investigación | 75 |
| 3.1.2 Nivel de Investigación | 76 |
| 3.2 Descripción del Ámbito de Investigación | 76 |
| 3.3 Población y Muestra | 77 |
| 3.3.1 Población | 77 |
| 3.3.2 Muestra | 77 |
| 3.3.3 Muestreo. | 77 |
| 3.4 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos | 78 |
| 3.4.1 Técnicas para la Recolección de Datos. | 78 |
| 3.4.2 Instrumentos para la Recolección de Datos. | 78 |
| 3.5 Validez y Confiabilidad del Instrumento | 78 |
| 3.6 Plan de Recolección y Procesamiento de Datos. | 79 |
| 3.6.1 Recolección de Datos | 79 |
| 3.6.2 Procesamiento de Datos | 80 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 81 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 100 |
| CONCLUSIONES | 105 |
| RECOMENDACIONES | 106 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 107 |
| PÁGINAS WEB. | 111 |
| ANEXOS | 112 |
| Matriz de Consistencia | 113 |
| Cuestionario | 115 |
| Validación del Instrumento | 120 |

ÍNDICE DE TABLAS

| N° | TÍTULO | PAG. |
|-------------|--|------|
| Tabla N° 1 | Definición Conceptual de la Variable. | 71 |
| Tabla N° 2 | Definición Operacional de la Variable. | 72 |
| Tabla N° 3 | Operacionalización de la Variable. | 73 |
| Tabla N° 4 | N° de trabajadores de DRTC. | 77 |
| Tabla N° 5 | Importancia del Curriculum Vitae. | 81 |
| Tabla N° 6 | Percibe todos los beneficios laborales. | 82 |
| Tabla N° 7 | Las tareas que le asignan están claras. | 83 |
| Tabla N° 8 | Su jefe inmediato le orienta. | 84 |
| Tabla N° 9 | Recibe su remuneración de acuerdo con el cronograma. | 85 |
| Tabla N° 10 | La institución le brinda incentivos laborales. | 86 |
| Tabla N° 11 | La institución tiene un sistema de ascensos. | 87 |
| Tabla N° 12 | La institución previene riesgos laborales. | 88 |
| Tabla N° 13 | Existen buenas relaciones entre los trabajadores. | 89 |
| Tabla N° 14 | Se utilizan sistemas para mejorar el servicio. | 90 |
| Tabla N° 15 | Aplica sus conocimientos aprendidos. | 91 |
| Tabla N° 16 | Realiza su trabajo en el tiempo requerido | 92 |
| Tabla N° 17 | Propone soluciones en su área de trabajo. | 93 |
| Tabla N° 18 | Participa en los eventos programados por la institución. | 94 |
| Tabla N° 19 | Realiza trabajos en equipo. | 95 |

| | | |
|--------------------|---|-----------|
| Tabla N° 20 | Coopera en las necesidades de su oficina. | 96 |
| Tabla N° 21 | El liderazgo en su institución está orientado a metas. | 97 |
| Tabla N° 22 | Se siente motivado en su puesto de trabajo. | 98 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| Nº | TÍTULO | PAG. |
|----------------------|---|-------------|
| Gráfico N° 1 | Inteligencia Emocional como parte del Desarrollo Personal. | 48 |
| Gráfico N° 2 | Componentes de las Competencias Laborales. | 50 |
| Gráfico N° 3 | Trabajo en Equipo como Proceso. | 60 |
| Gráfico N° 4 | Teoría de las Expectativas. | 65 |
| Gráfico N° 5 | Importancia del Curriculum Vitae. | 81 |
| Gráfico N° 6 | Percibe todos los beneficios laborales | 82 |
| Gráfico N° 7 | Las tareas que le asignan están claras | 83 |
| Gráfico N° 8 | Su jefe inmediato le orienta. | 84 |
| Gráfico N° 9 | Recibe su remuneración de acuerdo con el cronograma. | 85 |
| Gráfico N° 10 | La institución le brinda incentivos laborales. | 86 |
| Gráfico N° 11 | La institución tiene un sistema de ascensos. | 87 |
| Gráfico N° 12 | La institución previene riesgos laborales. | 88 |
| Gráfico N° 13 | Existen buenas relaciones entre los trabajadores. | 89 |
| Gráfico N° 14 | Se utilizan sistemas para mejorar el servicio. | 90 |
| Gráfico N° 15 | Aplica sus conocimientos aprendidos. | 91 |
| Gráfico N° 16 | Realiza su trabajo en el tiempo requerido. | 92 |
| Gráfico N° 17 | Propone soluciones en su área de trabajo | 93 |
| Gráfico N° 18 | Participa en los eventos programados por la institución. | 94 |
| Gráfico N° 19 | Realiza trabajos en equipo. | 95 |
| Gráfico N° 20 | Colabora en las necesidades de su oficina. | 96 |

| | |
|---|-----------|
| Gráfico N° 21 El liderazgo en su institución está orientado a metas. | 97 |
| Gráfico N° 22 Se siente motivado en su puesto de trabajo. | 98 |

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral.

La gestión del talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. Busca básicamente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. Además, retener o incluso atraer a aquellas personas con talento será una prioridad.

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Cuando se utiliza el término Recurso Humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término Talento Humano.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto, le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado).

Para analizar esta problemática es necesario de mencionar sus causas.

En la administración pública peruana la incertidumbre respecto a las metas profesionales conlleva a la desmotivación. Se debe dialogar constantemente con los trabajadores para aclarar las perspectivas y para demostrar que el trabajo es útil y será recompensado cuando se concreten los propósitos.

Otro problema en lo relacionado a los colaboradores en la administración pública peruana es la excesiva rotación de personal y la fuga de talento. Demasiada rotación indica una falencia en el proceso de selección, lo que genera una pérdida de tiempo y dinero en la formación de empleados que ejecuten correctamente sus labores. En el caso de la fuga de talento, se relacionan los factores mencionados anteriormente, que no satisfacen sus expectativas y retenerlos resulta complicado en este mercado laboral tan exigente, que demanda una innovación constante y auto regulación.

La investigación de esta problemática social se realizó por el interés de saber cómo optimizar la gestión de los colaboradores de la administración pública en la región y en el país.

El Perú viene consolidando su crecimiento macroeconómico en esta última década, el sistema democrático se fortalece con la alternancia de autoridades, sus exportaciones tradicionales y no tradicionales repuntan en los mercados internacionales, el flujo de inversiones nacionales y extranjeras se incrementan.

Sin embargo, todavía quedan sectores sociales en pobreza y extrema pobreza que requieren ser atendidos con los programas de inclusión social y la inseguridad ciudadana se acentúa. Corresponde al gobierno modernizar la gestión pública para brindar un servicio eficiente y eficaz a la sociedad peruana y contribuir al desarrollo del país, donde el sistema educativo nacional sea la prioridad de la reactivación.

Se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, 2020?

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, 2020.

El trabajo de investigación tiene la siguiente estructura: Capítulo I: El Problema de Investigación, Capítulo II: Marco Teórico, Capítulo III Metodología, Capítulo IV: Resultados, Capítulo V: Discusión. Y finalmente las Conclusiones, Recomendaciones y las Referencias Bibliográficas.

LA AUTORA.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.

En un contexto mundial, por ejemplo en lo que respecta a Alemania hay que partir de la base de su tradicional modo de configurar la función pública, que procede de la administración prusiana tras la implantación del Estado Liberal y sobre todo democrático. La figura de los funcionarios públicos fue tomando cuerpo en forma precisa, el autor Max Weber se refiere a esta figura en su obra de forma detenida sobre todo (aunque no sólo) en el opúsculo el político y el científico.

Es cierto que Alemania convive con una burocracia profesional muy considerada con algo riesgo de prestigio social y asentada en el principio de mérito, con esa figura los funcionarios públicos que ocupan los niveles orgánicamente superiores de la administración federal, en función al color del Gobierno de turno, pero algunos estudios constatan que esa pretendida politización de la administración es ciertamente relativa; es en verdad que la proximidad al poder político el hábitat de la función pública es más sensible a la política, pero en principio los puestos reservados a los funcionarios públicos que pueden ser cesados discrecionalmente aunque retornen a sus estructuras funcionales son ciertamente pocos números (en torno a los 150 en la administración federal).

Un modelo atípico con fuerte influencia inicial del modelo francés pero con incorporación de algunos elementos singulares y propios, también de otros contextos desde la dirigente pública italiana que fue creada en 1992 ha pasado por diferentes fases y reformas, pero lo pretendía otra, cosa es que lo haya logrado introducir la variable de profesionalización en determinados niveles jerárquicos en la administración italiana.

Asimismo en las entidades locales aparte el autor Aldana (1996) indica que los procesos de transformación organizacional producto de la globalización, la creciente complejidad e incertidumbre en el entorno mundial y el triunfo del neoliberalismo como corren corriente ideológica, se ha convertido en una urgencia para las organizaciones públicas que deben responder a las necesidades de los ciudadanos, a la generación de bienestar colectivo y desarrollo del país; además aparte deben de hacerlo con ciertos criterios de una nueva gerencia pública a los tradicionales criterios de economía eficiencia y efectividad que tienen que agregar la equidad social excelencia y sostenibilidad

En América Latina, una de las principales iniciativas adoptada por los Estados de la región, encontramos la implementación de los servicios civiles modernizados en base a mecanismos de selección meritocráticos, flexibilidad y transparencia dentro de las definiciones del servicio civil o empleo público internamente. De la literatura podemos encontrar que se refiere a un sistema de servicio civil como un conjunto de reglas jurídicas e instrumentales, relativas al modo y condiciones en que un Estado asegura la disponibilidad del personal con aptitudes, actitudes y valores requeridos para el desempeño eficiente de las actividades, encuadradas en el cumplimiento de su rol.

Es preciso agregar que este modo y condiciones a que se refieren las mencionadas reglas, incluyen garantizar a la ciudadanía la profesionalización y objetividad de los funcionarios públicos, su vocación democrática y el respeto a los principios que se dan de

igualdad de mérito y capacidad en las diferentes instancias y la carrera funcional, lo cual debe reflejarse en un cuerpo normativo especial según el autor Oslak Óscar (2001).

Así como también la presentada por Longo (2006) y utilizada por el BID, lo cual hace referencia a que el servicio civil está constituido por el conjunto de arreglos institucionales, mediante los cuales se articulan y gestionan el empleo público y las personas que integran dichos arreglos y lo comprenden.

Asimismo, normas escritas o informales, estructuras, pautas culturales, políticas explícitas o implícitas, procesos prácticos y actividades de diversa forma cuya finalidad es garantizar un manejo sumamente adecuado de los recursos humanos en el marco de la administración pública profesional y eficaz al servicio del interés público. Longo Francisco (2006).

En las definiciones de los autores antes citados, podemos encontrar como una de las características que constituyen reglas jurídicas formales e instrumentales en base a estructuras y pautas, que tienen por objetivo el resguardo de la efectividad del empleado en base a sus virtudes necesarias como mérito de profesionalización. es decir que el candidato que aspire a la elegibilidad sea idóneo.

La Administración Pública Peruana tradicionalmente ha sido criticada especialmente en su faceta de prestadora de servicios los ciudadanos, reiteradamente expresan en todas las encuestas sobre la calidad en los servicios públicos y las burocracias públicas que son muy lentas ineficientes y poco transparentes para los ciudadanos.

Asimismo, las organizaciones públicas se están encontrando con problemas importantes para servir los intereses de la mayoría o sea los intereses colectivos en una sociedad compleja y fragmentada como la actual, a ello se suma en nuestra sociedad las actuales tendencias económicas, se centra en el éxito en el marketing y la competencia de la calidad de los productos, reforzándose los valores de la individualización y segmentación

en la recepción de productos y de la selección de amplias opciones, creando con ello tensiones sobre el sector público novedoso no percibidos en otros tiempos.

Lo anteriormente indicado dibuja un escenario en el que por una parte se exige a la administración pública peruana el respeto a la igualdad y el bien común y por otra la respuesta individualizada de las demandas concretas y específicas del ciudadano, lo que hace que la administración pública esté atrapada en la tensión de aplicar unas reglas de juegos a todos o todos quieren romper y adaptar a su peculiaridad; se enfrentan a una dinámica de deslegitimación muy poderosa

Del mismo modo se añaden otros factores vinculados a la crisis fiscal del Estado y la corrupción, así como un déficit democrático asociado a una crisis de mecanismos de representación y toma de decisiones en este sistema político democrático peruano.

Según el autor González, F., (2009) aparte para resolver este dilema, la administración o las administraciones públicas han buscado nuevos paradigmas de gestión pública; basadas en los principios según los cuales el papel del Estado pasa de la imposición de normas al reconocimiento de la diferencia, de la convocatoria al encuentro del usuario, de la fuerza o forzada igualdad a la regulación activa de diferencias, del argumento del interés a la mediación entre intereses universales e intereses particulares.

Aparte de todo lo indicado en ese contexto se define muy especialmente un cambio radical en el comportamiento de los usuarios de los servicios, cada vez más exigentes, por todo ello la calidad del servicio público se convierte en un imperativo real para la gestión pública y para la legitimidad de lo público.

En esta nueva visión de lo público, se trasciende de la simple idea un tanto reduccionista de “aplicar la ley” y se cambia por la obligación del “logro de resultados”, bajo un paradigma que implica, entre otras cosas “incremento de la flexibilidad, desarrollo de la competencia, mayor responsabilidad ante los ciudadanos, mejor gerencia de los

Recursos Humanos, uso de la tecnología de la informática y fortalecimiento de las funciones de dirección”. Vargas (1998).

Respecto al perfil que deben tener los servidores públicos que se encuentran en los puestos donde funcionan los “Sistemas Administrativos”, los mismos que involucran recursos cuyo manejo debe de ser con eficiencia, eficacia y economía; los entes rectores, por ser la autoridad de su ámbito y competencia, deben de disponer que sus subordinados del sistema sean especialistas y/o técnicos, para asegurar el óptimo funcionamiento.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el ámbito de influencia de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020, cuya sede es la ciudad de Chiclayo. El objetivo final será indagar el aporte que pueda hacerse desde la gestión humana al cumplimiento de la misión del Estado.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1 Problema General:

¿Qué relación existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020?

1.2.2 Problemas Específicos:

Problema Especifico 1:

¿Cómo se relacionan los conocimientos y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020?

Problema Especifico 2:

¿Cómo se relacionan las habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020?

Problema Especifico 3:

¿Cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020?

1.3. Objetivos.**1.3.1 Objetivo General:**

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos:**Objetivo Especifico 1:**

Describir cómo se relacionan los conocimientos y el desempeño laboral de los trabajadores en la en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020

Objetivo Especifico 2:

Describir cómo se relacionan las habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores en la en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020.

Objetivo Especifico 3:

Describir cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020

1.4. Justificación del Estudio.

Se evidencia que, desde hace mucho tiempo, las personas están tomando mayor conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales. Tradicionalmente, la gestión del talento humano ha sido vista como algo secundario e irrelevante. La preocupación principal de las áreas responsables en algunas organizaciones públicas se ha limitado a la administración de las planillas, files de personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún hoy existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional.

La gestión del talento humano se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así como un área operativa, Capital Humano se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente.

Este estudio llevará a comprender que, para trabajar con las personas en forma efectiva es necesario entender el comportamiento humano y conocer sobre las prácticas que pueden ayudar a obtener una fuerza de trabajo motivada, es decir desarrollar un desempeño laboral óptimo, determinando la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, para lograr la mayor productividad de ellos.

La Gestión del Talento Humano moderna va más allá de la Administración de las Personas, sino que está orientada a la Gestión con las Personas. El reto es lograr que las personas actúen como parte de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y sean los protagonistas del cambio.

Este estudio servirá de base para otras investigaciones, ya que en nuestra ciudad y Región no existe información relevante sobre este tema y por lo tanto su aplicación.

1.5 Limitaciones de la Investigación.

- Limitaciones de tiempo: La investigadora trabaja en una empresa privada, por lo tanto, el horario que dispone tiene ciertas restricciones.
- Limitaciones del diseño de la investigación: El diseño de la investigación es Relacional y no Experimental, en consecuencia, sólo se estableció la correspondencia Causa – Efecto.
- Limitaciones de empatía con los entrevistados: Al entrevistar a la muestra de trabajadores Aguedo, A., (2011) personas que interactúan donde se involucre el trabajo en equipo, se aplica en lo público como en lo privado, está relacionado con la cooperación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, tal vez no tengan naturalidad en sus respuestas, por temor a represalias por sus opiniones vertidas.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio.

2.1.1. A Nivel Internacional.

Guaigua, J., (2016) *“Modelo de Gestión del Talento Humano para Elevar el Desempeño Laboral de la Empresa Ingemmet, Ubicada en Guajalo Cantón Quito en el Segundo Periodo 2015 2016”*. Tesis de Grado Universidad Técnica de Cotopaxi.

Objetivo General: desarrollar un modelo de gestión de talento humano para elevar el desempeño laboral de la empresa Ingemmet SA ubicada en Guajalo Cantón Quito en el periodo 2015 2016. Principales conclusiones:

-En la fundamentación teórica que se da se logró cumplir la suficiente información de acuerdo con las variables planteadas según el tema de investigación en cuando se abordó a todo lo referente.

-Aparte se logró la recopilación de la información necesaria proveniente del encargado de la empresa para el análisis y diagnóstico situacional la misma, que sirvió para obtener -Las deficiencias correspondientes al talento humano y a la vez la aplicación de la metodología de la investigación, para que permita organizar acordemente al personal en los diferentes puestos de trabajo.

-El modelo propuesto busca la creación del área de talento humano dentro de la empresa Ingemmet S.A, también generar mayor competitividad del talento humano basándose en los diferentes procesos que favorecen la capacitación personal, selección adecuada y la correcta ubicación de las personas en los puestos, para que sean eficientes y así retener al personal que ayude al progreso y al éxito de la empresa.

-El diseño de este modelo de gestión de talento humano ayuda a reducir las falencias detectadas en el manejo del personal, que sirva como herramienta para optimizar los procesos y las actividades que desempeñan los empleados.

-El modelo propuesto busca alcanzar eficacia eficiencia y generadoras de una mayor competitividad del talento humano, basándose en el diseño de procesos que facilitarán en primera instancia establecer un desarrollo formal, que garantice la captación de personal requerida y sobre todo retener ellos y sean capaces de llevar a cabo al éxito a una organización, ofreciéndoles posibilidades de desarrollo personal.

Rodríguez, L., & Santofimio, A., (2016) “*Modelo de Gestión Estratégica del Talento Humano que Permite Incentivar el Salario Emocional, para el Mejoramiento del Clima Organizacional 2016*”. Universidad Libre De Bogotá Colombia 2016.

Objetivo general: emplear un modelo de gestión estratégica del talento humano, que permita incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional en el jardín infantil Alcalá Mushu. Principales conclusiones:

1. El modelo de gestión estratégica del talento humano se implementó con éxito dentro de la comunidad administrativa y docente y aquí los mismos dieron cuenta del hecho de formalidad del estudio y de la proyección de aplicar la aplicabilidad de los talleres, pues se observaron los beneficios con los cuales el gestor ético interactuó dentro de las dinámicas establecidas y los momentos agradables que beneficiaron a los diversos grupos con los cuales se trabajó.

2. Es posible que el modelo de gestión estratégica del talento humano sea simplemente a nivel local, para el mejoramiento de la calidad de la prestación de servicio en los 15 jardines infantiles existentes; ya que eso involucra varios aspectos que correlacionan lo humano y lo administrativo, lo cual es un punto a favor de la institución como de los trabajadores y por ende de los niños y familias con los cuales se trabaja en el jardín infantil Alcalá Muzu.

3. El salario emocional es un eje de determinante para el mejoramiento del clima organizacional, pues permite fortalecer el sentido de pertenencia del empleado hacia la institución, no requiere de mayores inversiones económicas por parte de la institución; los talleres de integración laboral como mecanismos para incentivar el salario emocional de los colaboradores mediante la implementación del modelo de gestión estratégica del talento humano, contribuyen al cumplimiento y objetivos del código de ética SEDIS.

4. El desarrollo de esta investigación fue de gran utilidad para nuestro desarrollo profesional y crecimiento personal, pues nos permitió establecer estrategias muy asertivas en las relaciones personales y laborales; también se recomienda que sea el gestor ético de la institución quien lidere el desarrollo y la evaluación del modelo de gestión estratégica del del talento humano y por ende la dirección de los talleres. Es recomendable realizar una evaluación al finalizar cada nivel con base a los resultados obtenidos y las encuestas de medición mensual, con el fin de establecer la pertenencia y efectividad de los talleres.

5. De ser necesario realizar los ajustes pertinentes en relación con el análisis de los resultados para cada una de las 12 dimensiones exploradas, a través de la encuesta el clima organizacional del jardín infantil Alcalá Muzu. Se encuentra positivo (3,01), aunque muy cercano al límite inferior (3) frente a lo esperado (4), eso se debe además al débil desempeño de las dimensiones que están en positivo, ya que (6) de las (12) dimensiones presentan valores negativos arrastrando la media general hacia el límite interior.

Sum, M., (2015) *“Motivación y Desempeño Laboral: Estudio Realizado con el Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos de la Zona Uno de Quetzaltenango”*. Universidad Rafael Landívar, Licenciatura en Psicología. Quetzaltenango México. Objetivo general: establecer la influencia de motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos en la zona uno de Quetzaltenango. Conclusiones:

Según los resultados obtenidos de la presente investigación, se determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos en de la zona uno de Quetzaltenango.

La prueba estandarizada escala de motivaciones psicosociales, aplicadas a los colaboradores para medir el nivel de motivación; evalúa diferentes factores tales como son la aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima, autoconcepto, auto desarrollo, poder y seguridad obtuvieron diferentes puntuaciones, en su mayoría muy altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron el incentivo y la satisfacción.

La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona uno de Quetzaltenango a realizar actividades laborales en sus respectivos puestos de trabajo, con un entusiasmo elevado y que ellos se sientan satisfechos de recibir algún tipo de incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Asimismo, se verificó a través de la escala de Likert que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al alcanzar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral muy bueno al realizar sus tareas.

El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se aplicó a los trabajadores de la empresa las notas obtenidas de cada uno, fueron en el mayor de los casos favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

2.1.2 A Nivel Nacional.

Rojas, R., & Vilches, E., (2018) *“Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. Lima - Enero de 2018.* Tesis Grado Académico de Maestro en Gestión en Salud Universidad Norberg Winner. Objetivo general: determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús ciudad de Lima enero 2018. Principales conclusiones:

Primera: existe relación estadísticamente significativa, según $p= 0,000$ entre las variables de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

Segunda: existe relación estadísticamente significativa según $p= 0,007$ entre gestión del talento humano y calidad del trabajo del desempeño laboral de los colaboradores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

Tercera: existe relación estadísticamente significativa según $p= 0,007$ entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

Del Castillo, A., (2017) *“La Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016”.* Tesis Grado: Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016. Conclusiones:

Primera la presente investigación demuestra que existe relación significativa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016. Siendo que el coeficiente de correlación Rho Spiderman de 0,77, representó una alta asociación entre las variables se aprobó

Asimismo la hipótesis planteada y esta relación Por otro lado los resultados de correlación entre gestión del talento humano y desempeño laboral el indicador fue positivo.

Segunda: la presente investigación demuestra que, existe relación significativa entre el conocimiento con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016. Siendo que el coeficiente de correlación Rho Spiderman de 0,71 representó una alta asociación con el factor conocimiento y la variable desempeño laboral se aprobó esta relación planteada en forma correcta.

Tercera: se demuestra que existe relación significativa entre las habilidades con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016. Siendo que el coeficiente de correlación Rho Spiderman de 0,94, que representa una alta asociación entre las habilidades y la variable desempeño laboral. Se aprobó esta relación planteada inicialmente.

Cuarta: se demuestra que existe relación significativa entre motivación con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2000. Teniendo como resultado que el coeficiente de correlación RHO Spiderman de 0,85, representó una alta asociación entre la motivación y la variable de desempeño laboral. Se aprobó esta relación planteada fundamentalmente.

Quinta: se demuestra que existe relación significativa entre las actitudes con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Chaclacayo. Siendo el coeficiente de correlación RHO spearman de 0,44, representó una regular media asociación entre actitudes y la variable desempeño laboral.

Valentín, H., (2017) *“Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur 2016”*. Título Profesional de Licenciado en Administración Lima Perú 2017. Universidad Inca Garcilaso De la Vega. Objetivo general:

determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur 2016. Principales conclusiones:

1. El nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud es directa de causa efectos, de nivel alto y altamente significativa R igual 0.8154 P igual 0.00 determinando que el 49.69% de encuestados considera que la gestión del talento humano en la Red de Salud Huaylas Sur 2016 es de nivel regular y el desarrollo del desempeño laboral también es regular.

2 El nivel de influencia del proceso de incorporación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Huaylas Sur es directa, a causa efecto altamente significativa $P=0.00$, donde el 42.86% de los encuestados considera que el proceso de incorporación es de nivel regular y el desarrollo del desempeño laboral también es regular.

3 El nivel de influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal de la Red Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto y altamente significativa $p=0,000$, donde el 44.10% de los encuestados considera que la capacitación del personal es regular y el desempeño también es regular.

4. El nivel de influencia de la evaluación en el desempeño laboral del personal de la Red Salud Huaylas Sur, se torna directa de causa efecto y altamente significativa: $p=0.000$, donde el 45.34% de la evaluación del desempeño es regular y también el desempeño sigue siendo regular en el nivel de influencia de los incentivos.

5. El nivel de influencia de los incentivos en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto y altamente significativa $p=0.000$, determinan que el 44.72% de los encuestados consideran que los incentivos son de nivel bajo y el desarrollo de desempeño laboral también lo es sumamente bajo.

2.1.3 A Nivel Regional / Local

- Milagros, J., (2017) *“La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María, 2017”* Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad de Chiclayo. Tingo María – Perú. Objetivo General: Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, sede Tingo María. Conclusiones Generales:

-Con la investigación realizada se ha determinado que la gestión del talento humano y sus respectivas dimensiones influyen y se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María.

-La gestión del talento humano como variable de estudio influye y se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María. Esta relación aparece presente en los ítems interrelacionados entre las dimensiones consideradas.

-Es decir, el desempeño laboral de los trabajadores está presente siempre y cuando la gestión del talento humano sea tomada en cuenta por la institución de manera adecuada, lo cual se logrará en los trabajadores de la institución un óptimo desempeño laboral y por ende se contribuirá a la eficacia organizacional.

- Solano, M., (2017) *“Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Empresa Seda Chiclayo, Sede Central – Periodo 2017”*. Universidad de Chiclayo. Maestría Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Objetivo General: Medir la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Seda Chiclayo-Sede central, periodo 2017. Conclusiones:

-En el cuadro N°27 se muestra la relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.627), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.000) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa.

-Según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N° 12 y el gráfico N° 11, muestra que el 98.05% de los 154 encuestados respondieron que siempre consideran que existen buenas relaciones entre los trabajadores.

-En tal sentido se ha contrastado la hipótesis planteada como se observa en el cuadro N°16 y el gráfico N°15, donde el 99,35% de los 154 encuestados, respondieron que siempre realizan su trabajo a tiempo.

-En el Anexo 04 se pudo observar que el clima laboral es aceptable por lo que se concluye que la actual forma de trabajar con el talento humano es positiva y en la medida que está operando lo hace a favor del trabajador.

-En el cuadro N°28 se muestra la relación positiva entre la integración de personas y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.277), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.001) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la integración de personas se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa.

-Según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N° 04 y el gráfico N° 03, muestra que el 100% de los encuestados respondieron que siempre perciben los beneficios de un contrato bajo la modalidad D.L. 728.

-En tal sentido se ha contrastado la 96 hipótesis planteada como se observa en el cuadro N°25 y el gráfico N°24, donde 96,10% de los encuestados, respondieron que siempre fueron informados sobre la filosofía de trabajo.

- Ramos, J. & Vega, J., (2014) “*La Gestión del Talento Humano y Su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Hospital Essalud Chiclayo 2014*”. Tesis Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Sumario: la presente investigación referida a la gestión del talento humano y su relación con la satisfacción del usuario en el hospital es salud Chiclayo 2014, se realizó en el hospital de Essalud Chiclayo, motivo de investigación durante el periodo 2014.

El propósito de la presente investigación consistió en determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario en el hospital Essalud Chiclayo 2014.

El presente estudio tiene una utilidad práctica para la institución de salud, pues al determinar la relación de gestión del talento humano y la satisfacción del usuario se acopió información valiosa para una toma de decisiones. respecto al área de gestión de personal.

El hospital de Essalud de Chiclayo presenta un personal empleado con poca motivación hacia el desempeño laboral, puesto que la misma no maneja muchas políticas motivacionales adecuadas para estimular a sus colaboradores y funcionarios; desfavoreciendo el rendimiento laboral.

Consiguientemente un servicio inadecuado a los usuarios que acuden a esta institución en busca de salud, reflejándose en un descontento por la atención que reciben por parte del personal de esa institución, no compensa requerimientos básicos que le exige la sociedad.

Entre otros factores motivacionales se encuentran en las condiciones laborales, puesto existe la carencia de un proceso comunicacional que facilite las relaciones interpersonales, al igual que no se ofrecen políticas de ascenso ni capacitación para el desempeño eficiente del trabajo que desempeñan los colaboradores.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Integración de Personas en la Organización.

Es el proceso mediante el cual las organizaciones resuelven sus insuficiencias de recursos humanos, entre ellas en primer lugar el pronóstico de sus necesidades futuras; el reclutamiento, la selección de candidatos y la inducción de los empleados nuevos.

El ingreso y el proceso de integración de personal supone más que la simple contratación de personas, incluye también la colaboración para que los empleados de un nuevo ingreso se adapten fácilmente a la organización, moverse ágilmente en ella, la rotación de puestos y salir de la empresa.

Reclutamiento.

El reclutamiento corresponde al proceso mediante el cual la organización atrae a candidatos del mercado de los recursos humanos para abastecer su proceso selectivo, esto significa que el proceso está en la búsqueda dentro y fuera de la organización de personas que ocupen puestos vacantes, en consecuencia el reclutamiento como ocurre en el proceso de comunicación, es un proceso de doble vía que comunica y divulga las oportunidades del empleo, al tiempo que atrae a los candidatos para el proceso selectivo.

Si con el reclutamiento sólo se comunica y divulga no se podrá alcanzar los objetivos básicos que se persiguen.

Es primordial que se atraiga a candidatos en la mayor cantidad posible para poder seleccionarlos, se puede decir además que el reclutamiento es una técnica y un procedimiento que busca atraer candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos en la organización, se indica que básicamente es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece en el mercado de recursos humanos oportunidades de empleo para poder cubrirlas.

Selección.

La selección sirve como una especie de filtro donde sólo algunos pueden ingresar a la organización, es decir personas que presenten ciertas características deseadas para que la organización pública privada forme parte de ellas.

Este procedimiento de cierto modo busca a los candidatos entre varios reclutados y elegir los más adecuados para los cargos de la organización con el fin de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.

El transcurso de selección consiste básicamente en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados, el proceso se inicia en el momento exacto en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de controlar a uno o varios de los solicitantes.

Inducción.

Constituye un plan formal o informal para familiarizar a los nuevos empleados que han ingresado a la organización, con sus responsabilidades de trabajo, compañeros y las políticas.

La inducción de personal se entiende como la actividad de integrar al personal nuevo de la organización a sus tareas y trabajos específicos y todo ello dentro de las políticas de la empresa.

Esta tarea de capacitación comienza desde el momento en que presentan la aplicación para un puesto de trabajo y cuanto antes logre mayores posibilidades de quedarse en dicho puesto requerido y a que su adaptación jugará a favor de ellos.

Los encargados del paso del proceso de inducción suelen ser personas encargadas también en la selección de personal y los responsables de la capacitación permanente; aunque para lograr un éxito completo toda organización debe estar en parte destinada a la inducción incluyendo a la gerencia.

2.2. 2 Organización de Personas.

Existente pertenencia no sólo en la administración del talento humano, sino en toda la organización desde una visión totalmente sistémica, en la que todo el proceso se encuentra relacionado entre sí de forma dependiente e interdependiente y es el conjunto el que posibilita el éxito y el equilibrio del sistema.

Se reconoce que la gestión humana es la piedra angular y principal de una organización, pues afecta a toda la estructura administrativa y la toma de decisiones lo que sumado a las nuevas condiciones que la globalización impone, hace que sea urgente investigar las diferentes formas de administrar en el mundo, así como proponer y establecer diferentes tipos de estrategias de gestión humana de carácter global; que hagan posible el incremento de la competitividad de la organización, por ello se hace sumamente necesario responder a algunas preguntas como por ejemplo:

¿Cuáles son las tendencias y perspectivas actuales en la gestión humana hoy a nivel mundial?

¿Cuáles de estas tendencias y perspectivas pueden y deben ser adoptadas y adaptadas a la organización de una manera particular para lograr su competitividad a nivel internacional?

¿Cuáles son las teorías que sustentan hoy los estilos de administración de las organizaciones?

¿Cuáles son las principales características de las empresas nacionales y de las estrategias de gestión humana que implementan?

Para poder dar respuestas a esta y a otras preguntas en la investigación que da origen a este trabajo, se enfoca desde la perspectiva de la gestión humana como un elemento principal en el proceso de la organización y se asume hipotéticamente que uno de los factores determinantes de la competitividad de cualquier organización es su gestión de su

talento humano, que contiene en su interior otros factores y que al relacionarse con el medio social dan orígenes a otros más, razón por la que la gestión humana es el centro y la base para el desarrollo de la investigación y criterio orientador, cuando se busca categorías que relacionen directamente con ella y tengan que enfocarse a la organización como un sistema abierto, es decir que está en constante relación con su entorno y su contexto.

Hallar estas respuestas y caracterizarlas adecuadamente en las tendencias y perspectivas de la gestión humana en la organización en un entorno cada vez más interdependiente o globalizado, permitirá no sólo a las empresas y demás organizaciones sociales reconocerse a sí mismas y sus potencialidades, sino que en el campo social, económico, político regional sean asumidas como los que suelen ser, fuente de empleo proceso y sostenimiento de la economía, que bien podría traducirse en un mayor apoyo para su actividad.

Asimismo es importante ofrecer diferentes alternativas de organización y también de estrategias de manejo y gestión humana, que les permitan a las organizaciones nacionales y regionales sobrevivir en mercados sumamente competitivos y globalizados.

En ese sentido y acogiendo a los postulados de la sociología general y la teoría general de sistemas existentes, se puede afirmar como lo hace Giddens (1992) que una organización es una gran asociación de personas regida según líneas impersonales que se establecen para lograr objetivos específicos.

Pero al mismo tiempo es un escenario muy complicado donde se entretajan un conjunto de relaciones e intercambios entre sus miembros y estos tanto intercambios con los miembros son interdependientes, son llevados a las fronteras mismas de la organización para trasladarse al escenario social; ya que en las sociedades actuales somos mucho más interdependientes de lo que nunca antes hubiésemos sido.

Muchos de nuestras exigencias son satisfechos a quienes nunca conocemos y que pueden vivir de hecho a muchos kilómetros de distancia, en esas circunstancias se necesita una gran cantidad de coordinación de actividades y recursos que las organizaciones proporcionan. Giddens (1992).

Es así como la visión sistemática de la organización va a posibilitar un abordaje total y contextual para poder administrar de forma mucho más efectiva los recursos que posee, establecer relaciones e intercambios adecuados con el medio externo y precisar cómo deben ser las relaciones internas.

Asimismo su diseño y su estructura para poder funcionar desde una perspectiva sociológica, Winner planteó que la organización debía concebirse como una interdependencia de las distintas partes organizadas o estructuradas, para una interdependencia que tienen niveles.

Ciertas interdependencias internas deben ser más importantes que otras, lo cual quiere decir que la interdependencia interna no es completa. Buckley (1973). Por lo tanto la organización sistémica se refiere a un molde de relaciones que definen los estados posibles para un determinado sistema.

Esos estados posibles denominados también variabilidad han sido ya trabajados por la ciencia denominada cibernética y están asociados a los postulados de Ashby (1984) quien sugiere que el número de estados posibles que pueda alcanzar el ambiente es prácticamente infinito.

En consecuencia las relaciones e interacciones que pueden darse en un sistema como el empresarial, supuestamente serían infinitas y todas ellas tendrían incidencia en la conducta de las personas y por ende en la manera como deben ser dirigidas.

Daft (2005), por su parte considera que las organizaciones deben estar diseñadas como sistemas abiertos pero sin dejar de lado en ningún momento sus procesos internos,

ya que de una u otra manera son sus interacciones internas las que posibilitan que puedan sobrevivir exitosa mente en mercados cada vez más competitivos.

Por ello la gestión del talento humano cobra especial interés en un mundo donde todos los días se habla de globalización y en que los aspectos de gestión humana pueden convertirse y De hecho lo hacen en factores diferenciadores que posibiliten a una organización social ser más exitosa que sus competidores.

En ese sentido el autor Idalberto Chiavenato (2002) describe los diferentes componentes de la administración del talento humano en la época actual y concluye que la planeación o planificación estratégica del talento humano es una variable determinante en el éxito organizacional.

2.2.3 Recompensas a los Colaboradores.

Los incentivos son los que permiten retener el talento corporativo y atraer a otros, para contar con talento humano hay que recordar que están relacionados directamente a los incentivos, que son el motivo por el cual los mejores miembros de la organización deciden permanecer en ella.

En consecuencia las buenas noticias corren rápido, hacía otras personas en la comunidad en busca de trabajo, deciden elegir una organización tal como el lugar muy deseado para trabajar.

Los incentivos incrementan básicamente la productividad de los colaboradores de la organización, los empleados harán su mejor esfuerzo para ser productivos para así permanecer en ella. Un plan de incentivos puede reducir el favoritismo real o percibido al recompensar en forma igualitaria a los empleados por sus tareas o por su antigüedad, en muchos casos los celos y la envidia pueden ser muy perjudiciales para una organización y de seguro surgirán si los empleados son recompensados en forma desigual.

Los incentivos motivan al colaborador y le levantan el ánimo, un simple “gracias” o un “buen trabajo” de parte de un supervisor por ejemplo, puede hacer que una persona se sienta segura y orgullosa de su labor.

Incentivos No Monetarios.

Horarios Flexibles.

Dar la opción a los empleados a tener una flexibilidad horaria es una estrategia de aplicación y beneficio que les permite coordinar su vida familiar con el trabajo será o se constituirá en un incentivo muy fuerte se puede plantear a los colaboradores que tengan mayor rendimiento que sean ellos quienes diseñen quizás su propio horario. Durante un mes por ejemplo ofrecerles un rango de horas de trabajo que ellos pueden elegir y permitirles que las organicen como ellos prefieren.

Si un empleado quiere trabajar temprano tomarse un descanso de varias horas y después volver quizás se le pueda permitir de esa manera sentirán que han recibido una recompensa muy valiosa.

Por otra parte los viajes también son incentivos laborales clásicos para el personal por ejemplo de ventas eligen un destino turístico y plantea una sesión de entrenamiento especial en ese lugar luego se estimula al personal a lograr las metas propuestas para las ventas mezclar negocios con placer en estos viajes puede dar a los empleados una posibilidad de relajarse además de aprender nuevas técnicas por ejemplo de ventas.

Otro incentivo puede ser el tiempo libre, cuando hablamos de esto, se puede utilizar esta estrategia que no requiere invertir mucho dinero, pero aun así si se quiere hacer algo para levantar la moral de los colaboradores, se puede considerar darles un tiempo extra.

Así mismo de repente una donación de vacaciones a modo de incentivo para retener al talento, cuesta muy poco dinero y los colaboradores se sentirán muy a gusto

Regalos como objetos o prendas de vestir, por ejemplo relojes, aparatos de música también sirven como un buen incentivo para los colaboradores. Ellos pueden elegir el objeto correcto para que puedan ser beneficiados, con lo que la empresa les está ofertando al empleado gana una cierta cantidad de puntos por tareas específicas, lo que posteriormente puede canjear para comprar objetos determinados en un lugar.

También eligiendo capacitación o formación. Actualmente en una era en que el acceso al conocimiento es totalmente necesario, el hecho de que la propia empresa u organización incentive a sus empleados a adquirir conocimientos adecuadamente es algo que aporta mucho al colaborador, una de las formas que se está eligiendo como más efectivas y fidelizadoras del talento humano, es precisamente que la organización pueda pagar la totalidad o parte de una formación de cierto nivel, como puede ser por ejemplo un diplomado.

Diferentes tipos de incentivos para empleados dentro de la oficina.

Se puede motivar a los empleados ofreciéndoles incentivos dentro de la propia oficina, por ejemplo puede ser un tratamiento de masaje o quizás para una dama puede ser un tratamiento de belleza también.

Por otro lado se puede incluir elementos del ocio dentro de la oficina, como quizás organizar un campeonato de fútbol o cualquier otra solución que ayude a desconectar un poco y volver a tomar energía.

Incentivos Monetarios. sin duda el dinero es uno de los incentivos que generan mayor motivación entre los empleados, así que siempre se puede recurrir a aumentos salariales razonables, primas anuales, pensiones, bonificaciones, préstamos, reembolsos entre otras formas de incentivar los monetariamente.

2.2.4 Teorías Sobre el Desarrollo Personal.

Algunos investigadores sociales han tratado de explicar por qué las personas eligen carreras particulares, desde la industrialización que se arraigó en América Latina en los siglos pasados.

Los consejeros de empleo esperan servir a sus clientes con mayor eficacia mediante el examen de las razones, por las cuales determinan una determinada profesión para lograr ese objetivo; se basan en la teoría del desarrollo de la carrera, que se centra en la determinación de cómo los trabajadores van tomando decisiones sobre su profesión, desde la década de 1900 muchas teorías han surgido para explicar la idea detrás de estos procedimientos, que disfruta la relevancia de que actualmente se tiene.

Teoría de los Rasgos.

Esta teoría se desarrolló durante la década de 1900, tiene como teorema básico de que cada persona tiene habilidades intereses características personalidad y juicio de valor únicos, que son necesarios para realizar el trabajo con éxito.

Según los teóricos, la formación profesional como lo m indica el autor el autor Frank, pero somos el eje Williamson que atribuyen y que se puede identificar y se representan perfiles de carrera. Los candidatos pueden entonces utilizar estos perfiles para coincidir sus habilidades en los trabajos deseados, haciendo que sea más probable sentirse satisfecho y desempeñar bien la labor que se les encomienda. Allport, G., (1967).

Teoría del Desarrollo.

Durante la década de los años 50 los defensores de la teoría del Desarrollo, como Donald super (1955), incidieron que las personas buscan trabajos que promuevan su compensación de sí mismos o su autoconcepto; conforme estas ideas cambian también lo

hacen los intereses de los colaboradores, este proceso se inicia con la etapa de la cristalización de vida cuando la persona tiene aproximadamente de 14 a 18 años edad.

Donde explora las carreras por primera vez a los 24 años las personas ya habrán elegido su opción de profesionalización, a medida que empiezan sus carreras los colaboradores refinan sus habilidades a lo largo de la fase de estabilización, que culmina aproximadamente a los 35 años.

A partir de ello los colaboradores se preocupan por mantener su carrera en lo que se denomina fase de consolidación, que tiene fuerza en la estabilidad continua a través de la última fase a los 55 años, edad cuando los empleados ya preparan su retiro Super, D (1953).

Tipología de Carreras Según el Autor Holland.

Propuesto en 1979 este modelo se basa en la idea de que las personas eligen carreras que coinciden con sus categorías de ambiente y de personalidad, según Holland estas categorías pueden ser artística, emprendedor convencional, realista social, investigador etc.

Las personas buscan ambientes de trabajo que les permita emplear sus capacidades y habilidades, asumir roles agradables y problemas y expresar sus actitudes y sus aptitudes, así como sus valores como resultado el comportamiento de un colaborador es impulsado por la interacción entre su personalidad y su ambiente laboral. Holland (1959).

Teoría de la Carrera Social Cognitiva.

Esta teoría empezó a ganar terreno en la en la década de 1990 con la conformación de los enfoques cognitivos previos, que trataban a la gente como formadores activos de sus destinos.

La conducta profesional también es impulsada por la auto eficiencia o la capacidad que tiene una persona para lograr algo que vale la pena en la vida, el nivel de éxito depende

de dos factores; uno son las expectativas de resultado o la idea de que el inicio de una conducta particular producirá el resultado esperado, las metas son la otra variable clave, porque si un sujeto se siente confiado de sus habilidades es más probable que tome medidas concretas para alcanzarlas. Schunk (1989).

Gráfico N° 01
La Inteligencia Emocional como parte del Desarrollo Personal



Fuente: https://es.123rf.com/imagenes-de-archivo/desarrollo_personal.html
Elaboración: Propia.

2.2.5 Inversión en Capital Humano.

Para poder tener al capital humano necesario se requiere establecer una relación de ganar-ganar entre la organización y el trabajador, esto quiere decir que la organización invierte en el trabajador y espera un retorno sobre su inversión ROI positivo, de igual manera el colaborador invierte sobre la organización y espera también un ROI positivo mayor a la que le ofrecen otras empresas o instituciones del Estado en el mercado laboral.

Existe un reporte de retención del 2017 del Instituto del Trabajo (Work Institute), que encuestó a 240,000 empleados para identificar razones por las cuáles los trabajadores se van de su organización. El poco desarrollo de la carrera fue una de las respuestas para la causa del retiro.

Otro estudio de ver “*Teen Group*” dice que el 4% de los colaboradores decide quedarse en la organización o moverse a otra en el primer día de trabajo y que el 86% lo va a decidir en los próximos 6 meses.

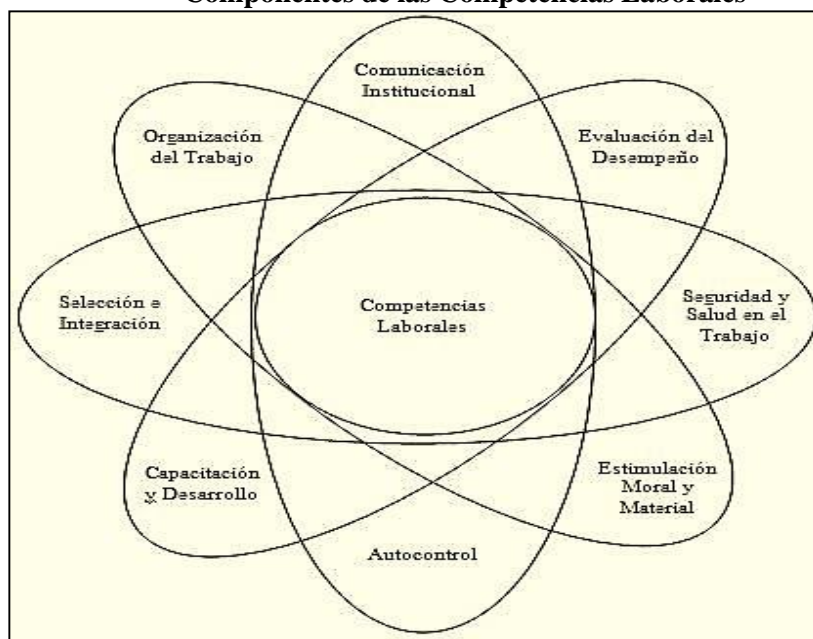
Herramientas Para Retener al Personal.

Los encargados de recursos humanos deben identificar si cuentan con ingresos competitivos, un buen clima organizacional y poder ofertar al trabajador posibilidades de desarrollo profesional y personal y que puedan realizar una carrera dentro de la organización, con reconocimientos e incentivos adecuados y lo que se denomina un excelente sueldo emocional.

El involucramiento de los trabajadores se genera a través de enrolarlos en la creación de un futuro deseado para ellos en la organización.

Asimismo, comprometiendo con el diseño de esto o alineándose con la misión y la visión de la organización. Los colaboradores quieren trabajar en las organizaciones en la que encuentren sentido en su trabajo y puedan contribuir significativamente en ella.

Gráfico N° 02
Componentes de las Competencias Laborales



Fuente: www.aliat.org.mx/economico./Desarrollo_del_capital_humano_org.pdf

Elaboración: Propia.

2.2.6 Teoría Sobre la Auditoría De Personal.

Castillo, J., (2006) una auditoría de recursos humanos siempre evalúa las actividades realizadas por los colaboradores con el objetivo de mejorarlas. Por otro lado la auditoría es un sistema de revisión y de control para informar a la administración sobre la eficiencia y la eficacia del programa que lleva a cabo el propósito principal de la auditoría de recursos humanos es demostrar cómo está funcionando el programa respectivo localizando prácticas y condiciones que sean perjudiciales para la organización o que su costo no esté justificado. Asimismo las prácticas y condiciones que deben incrementarse.

El objetivo de una auditoría no sólo es señalar las fallas y los problemas sino también prestar sugerencias y soluciones En este sentido el papel de la auditoría de recursos humanos es fundamental mentalmente educativo inclusive cuando la auditoría está bien

realizada permite el desarrollo de la sensibilidad de los directores para diagnosticar problemas.

La auditoría permite verificar:

- Hasta qué punto las políticas de recursos humanos se basan en una teoría aceptable.

- Hasta qué punto la práctica y los procedimientos son adecuados a tal política y a tal teoría, en consecuencia se trata de evaluar y medir los resultados de la administración de recursos humanos en las actividades de mayor o menor prioridad, como por ejemplo diseñando indicadores de eficiencia y eficacia en cuanto se refiere a la formación del grupo de capacitación, entrenamiento y desarrollo, remuneraciones, beneficios sociales, relaciones sindicales etc.

- Es un clarificador de objetivos y experiencias en cuanto a la gestión de recursos humanos en términos de cantidad calidad tiempo y costo.

- Empleo de recursos y resultados obtenidos.

- Contribución a la gestión de los recursos humanos en función a los objetivos y resultados de la organización.

- Clima organizacional desarrollo e incentivo de la creatividad empresarial.

Técnicas de la Auditoría de Personal.

Son muchas las técnicas que ofrecen mayor confiabilidad en la recolección de información válidas para la auditoria y estas son:

- Revisión de documentos: análisis de la información existente sobre el personal, cuestionarios bien diseñados que permitan recoger opiniones confiables de los colaboradores.

- Entrevistas grupales o individuales que permitan verificar la veracidad de la información, define que el desempeño laboral por medio de la expresión corporal que se puede dar, sin embargo no es un método muy utilizado por el tiempo requerido aunque siempre es bueno realizar a las personas claves de la organización.
- La observación directa es un método útil para revisar la información recolectada por otros métodos y también poder comprobar su veracidad,

2.2.7 Conocimiento del Trabajo.

Según Alles (2006) nos define que el desempeño laboral es uno de los elementos claves para poder lograr la excelencia en la organización, ya que es el modo de llevar a cabo una determinada tarea; asegurándose que el empleado sea el correcto en ejecutar esta labor y esté en el puesto indicado dentro de la organización Asimismo encargarse de su motivación para optimizar el desempeño laboral, creando un clima organizacional donde se logre la cooperación, comunicación e intercambio abierto de ideas.

Dentro de la gestión del talento humano en una organización, el desempeño laboral es un factor determinante para poder alcanzar el verdadero éxito, es el resultado de las interacciones diarias entre el supervisor y el trabajador. Es un proceso continuo que se realiza durante un determinado periodo de tiempo, donde se requiere paciencia y una perspectiva amplia de parte del supervisor o el que haga las veces y tome las decisiones en cuanto al talento humano en la organización.

Es evidente que la estructura de la organización es la responsable en alguna medida de las mayores o menores causas para llevar a cabo diferentes técnicas de desarrollo personal en las organizaciones, que están estructuradas muy rígidamente le es muy difícil incorporar programas creativos de desarrollo de personal.

También las que están estructuradas débilmente quizás no se tenga el enfoque y los propósitos o las metas necesarias para la coordinación interna y la motivación del personal.

Uno de los propósitos principales de la administración de recursos humanos es crear condiciones para que los colaboradores puedan alcanzar niveles deseables de desempeños, alineados a los objetivos y las metas de la organización.

Por su parte el autor Idalberto Chiavenato (2009), hace referencia que la evaluación del desempeño es un proceso donde se revisa la actividad productiva inmediatamente anterior, con el objeto de evaluar qué tanto han contribuido los individuos al logro de los propósitos del sistema administrativo; permitiendo identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones, la identificación se apoya en el análisis de puestos y pretende.

Asimismo determinar qué áreas de trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño, de la misma forma el cálculo es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el cometido en comparación con ciertos patrones de medición, que básicamente se pueden apoyar en periodos de trabajo.

2.2.8 Participación en la Toma de Decisiones de los Trabajadores.

Hoy en día se concede una vez más la importancia de la participación de todos los integrantes de un equipo de trabajo en la toma de decisiones y en los métodos de las tareas, no porque se haya prescindido totalmente de la toma de decisiones hechas exclusivamente por el líder del grupo, sino porque hay oportunidades en que se debe aprovechar el conocimiento y la experiencia de un mayor número de personas para tomar decisiones de calidad.

Además cuando la gente participa en la toma de decisiones se siente más comprometida con ella a lograr resultados deseados, convirtiéndose en un en una herramienta poderosa de motivación para los trabajadores, porque se les tome en cuenta al momento de tomar una determinación.

Realizar bien el trabajo no es suficiente para los éxitos de los negocios empresariales o de las organizaciones públicas, por lo que no se debe de olvidar de la influencia de la inteligencia emocional, es decir de adoptar una actitud abierta y responsable de cooperación y adaptar a las normas y modos de trabajar en nuestra organización. Una de las formas más adecuadas de proceder a la hora de tomar decisiones en una organización es analizar la situación desde todos los ángulos posibles, luego es necesario actuar con seguridad y convicción.

Independientemente de cuál sea nuestra posición en la organización, podemos solicitar la cooperación de los demás y agradecer sus ideas y sugerencias, debemos de saber lo que se puede rendir cada empleado; cuáles son sus obligaciones que tiene y exigir que las cumpla, pero siempre con educación y asertividad que son conductas que indican seguridad en nuestra capacidad de liderazgo y la confianza en sí mismo.

De igual manera la toma de decisiones como la organización laboral se asientan en la facultad de delegar, no se trata de dar mayores tareas o responsabilidades a los subordinados, sino mejor trabajo con la finalidad de que todos se centren en lo que es valioso para la organización. La delegación evidencia el éxito de quien dirige una empresa si va acompañado de un excelente criterio de selección formación y esfuerzo.

Por otro lado es importante que en nuestra organización los objetivos generales y específicos estén bien concretos y definidos con una doble finalidad:

- Optimizar los recursos disponibles.

- Solucionar de una manera integral y eficaz los problemas reales que generalmente se dan en una organización.

Existe la necesidad de la comunicación entre todos los interlocutores para la consecución de las metas programadas, con mayor motivo en las empresas del ramo de transmisión de información, todo ello acompañado de una eficaz coordinación y una rigurosa metodología de procedimientos de trabajo, que van a reforzar notablemente la implicancia y el compromiso del personal para cumplir con los plazos establecidos.

El número de integrantes en ese proceso de toma de decisiones así como su grado de información que disponemos en cada momento y las que proporcionan cada elección son elementos para tener muy en cuenta.

Siempre se ha sufrido en las organizaciones en más de una ocasión las consecuencias nefastas de decisiones ajenas y sabemos que es fácil descubrir cuando son erróneas y es más sencillo inclusive admitir las equivocaciones cuando no hemos participado en ella. También sabemos que nos resulta mucho más sencillo sentirnos cómodos y no responsables cuando si hemos sido partícipes del proceso de toma de decisiones y es más, frases como “si me parece bien, pero me lo podías haber consultado antes”, son comentarios de todos los días.

Al trasladar esta situación al mundo de la empresa y en el contexto actual, se hace especialmente importante en la participación de los colaboradores; es muy rara una decisión que pueda tomar una organización y no a no afectar de una u otra manera el movimiento cotidiano de los empleados

De igual forma, si se trata de decisiones estratégicas o puntuales que sí afectan a toda la organización o a unos cuantos, se supone un cambio radical o una modificación en los procesos internos, todas las decisiones tienen un impacto sobre el futuro de la organización

y sobre los integrantes de ella, por lo que es conveniente siempre evitar situaciones de descontento que provocan las decisiones mal impuestas.

Por su parte, algunas empresas están acostumbradas a lo que los gerentes que no cuentan con nadie y no transmiten ninguna información, sin embargo son muy raras las situaciones en que este tipo de políticas empresariales puedan funcionar muy adecuadamente, por lo general las organizaciones en las que un solo individuo toma la decisión de forma completamente arbitraria y autónoma se benefician de la rapidez en la toma de decisiones.

El problema de las decisiones individuales radica en que no siempre se dispone de una visión global de la situación, de toda la información necesaria para que la alternativa elegida sea la óptima y lo que es más complicado la responsabilidad de la ejecución recae siempre sobre otras personas.

Por lo que en caso de producirse un fallo en las previsiones la responsabilidad del fracaso no recae directamente sobre el responsable de la decisión, sino sobre el empleado que ha ejecutado.

Al igual que en el caso indicado, este proceso de toma de decisiones aporta muchísima flexibilidad, pero a diferencia de lo dicho minimiza la posibilidad de error y no traslada a los empleados a percepciones que ellos no puedan contar.

Frente a los dos modelos anteriores podemos decir o buscar una nueva vía, en este caso responsable de la toma de decisión de reunir a todos los implicados en este proceso y exponer los motivos que le impulsaron a intervenir conjuntamente con los equipos de trabajo.

Una vez hecho esto entre todos se diseñarán las estrategias que asignarán la responsabilidad y cumplimiento que cada uno debe asumir en la nueva situación.

Esta realidad es la ideal para la mayor parte de las empresas y ante situaciones de fuertes cambios, ya que nos permite recopilar toda la información necesaria al tiempo que ofrece la oportunidad de decidir a cada colaborador que esté implicado en las decisiones.

A pesar de ser un sistema la toma de decisiones es bastante pausado, es uno de los más adecuados cuando el volumen de información a manejar es muy elevado y aquí cada responsable de la oficina o área ofrecerá una visión de la realidad y por lo tanto una nueva forma de orientar y tener una percepción más completa de lo que realmente está sucediendo en los mercados.

2.2.9 Trabajo en Equipo.

Luego de un análisis de la biografía relevante sobre este tema se pueden identificar cuatro direcciones, en las que se han producido aportes al estudio sobre este tópico, en los últimos tiempos y ellas son:

- Técnicas para el trabajo en equipo.
- Comportamientos o atributos de equipos de alto rendimiento.
- Proceso y etapas en la formación de equipos.
- Roles en los equipos.

Antes de comentar estos aportes es necesario detenerse aunque sea por un momento en un problema semántico es decir de definición de los términos:

Grupos y Equipos.

En los libros de administración los aspectos relacionados con el trabajo en equipo se presentan en los temas de grupos y comités que Stoner (1996) define como dos o más personas que interactúan e influyen en otros para lograr propósitos comunes.

En la última versión del texto de Counts Which (2004), se define un equipo como número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común una serie de metas y un método de trabajo del cual todos son responsables.

Robbins (1999) precisa que la diferencia entre grupos y equipos cuando plantea que la meta de los grupos de trabajo es compartir información, mientras que de los equipos es el desempeño colectivo. La responsabilidad en los grupos es individual mientras que los equipos son individual y colectivo.

En cuanto a los hábitos de las habilidades en los grupos, estas son aleatorias es decir, casuales y variables, mientras que los equipos son complementarios. La diferencia principal estriba que un equipo de trabajo genera una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado, mientras que un grupo se limita a lograr determinados objetivos señalados

No obstante no hay diferencias fundamentales entre el proceso de formación y desarrollo y las técnicas para el trabajo, en ambos casos los procesos y técnicas que se proponen son aplicables a cualesquiera de ellos, bien en adelante se utilizará ambos términos en forma indistinta asumiendo convencionalmente que los aportes se refieren a cualquiera de las dos formas de agrupación de los individuos en las organizaciones públicas y privadas.

Técnicas Para El Trabajo en Grupo y En Equipo.

En lo referido a las técnicas para el trabajo en grupo o en equipo lo más relevante ha sido su identificación con los tipos de actividades que se pueden desarrollar tanto en los grupos y en los equipos.

- Para la generación de ideas: entre las técnicas que se han propuesto para este proceso se encuentran la tormenta de ideas (brainstorming), escritura de ideas, planillas de

comprobación, encuestas, el por qué y el cómo para solucionar problemas, el método Delphi Philip 66 anti-éxito.

Se pueden adicionar otros métodos para aprender a pensar propuestos por Edward de Bono, creador de la teoría del pensamiento lateral que incluye el análisis positivo/negativo, es interesante considerar todos los factores, consecuencias y secuelas, prioridades básicas y otros puntos de vista que se pueden tratar para el logro de consenso. Algunas técnicas sugeridas son la reducción del listado hojas de balance, modelos de valoración de criterios, votación ponderada etcétera.

Para analizar y reflejar los datos se propone el esquema de causa efecto o espina de pescado de Ishikawa, el especialista japonés que lo propuso para analizar los problemas de calidad, análisis de campo de fuerzas, histogramas gráficas de tiempo, análisis costo beneficio etc.

- Para la planeación de acciones se propone técnicas conocidas desde hace décadas como el diagrama de flujo el diagrama de Gantt y el diagrama de PERT o ruta crítica.

Estas técnicas se utilizan en los procesos de la solución de problemas en grupos que transitan generalmente por las etapas siguientes: seleccione el problema, análisis del problema, causas probables, generación de soluciones, selección de criterios para evaluar las soluciones, planificación y aplicación de la solución y evaluación de la solución.

Comportamiento o Atributo de los Equipos de Alto Rendimiento.

Muchos especialistas han realizado investigaciones o encuestas para identificar los comportamientos que caracterizan a los equipos de alto rendimiento, entre los trabajos más consistentes que pueden consultarse al Buchloz y Roth (1992). Estos especialistas fundamentan lo que consideran ocho atributos del equipo de alto rendimiento y siendo los siguientes:

- Liderazgo participativo crea independencia dando fuerza liberación y sirviendo a otros.
- Responsabilidad Compartida establece un equipo de trabajo en el que todos los miembros se sienten responsables.
- Comunidad de propósito todos tienen claro el porqué y el para qué de la existencia del equipo y sus respectivas funciones.
- Buena comunicación crea un clima de confianza y comunicación abierta y franca.
- La mira en el futuro, para ver el cambio como una oportunidad de crecimiento.
- Concentración en la tarea, se mantiene reuniones centradas en los objetivos diseñados.
- Talentos Creativos, los talentos y la creatividad individuales están al servicio del trabajo en equipo.
- Respuesta rápida en la identificación y aprovechamiento de las oportunidades.

Gráfico N° 03
El Trabajo en Equipo como Proceso



Fuente: <https://sp.depositphotos.com/stock-photos/trabajo-en-equipo.html>
Elaboración: Propia.

2.2.10 Teorías Sobre el Liderazgo Organizacional.

Según la Peris Picha Store (1998) los cinco modelos básicos del liderazgo son:

Dentro del liderazgo Transaccional. Teoría Y -democrática- establece una relación en términos de igualdad, donde el liderazgo parece ser una coordinación del grupo y que viene dado más por una cuestión de rol adscrito a la posición de la persona, quea cuestiones sumamente personales; por ello desestima cualquier connotación de superioridad del líder en el grupo.

Teoría X -autoritaria- se entiende como la transacción entre individuos desiguales, donde una persona tiene el poder de dirigir al resto porque estos últimos no tienen la capacidad para funcionar y opinar por sí mismos, esta interacción está marcada por el uso de la autoridad del líder.

Teoría Contingente. Introduce la posibilidad de ocurrencia del fenómeno del liderazgo en función a ciertos factores dentro del grupo personalidad del líder contexto e interacción con el líder.

Teoría de conducta: el liderazgo como un proceso de aprendizaje, de este modo cualquier individuo por medio del entrenamiento adecuado puede ser ayer puede llegar a ser un líder del grupo.

El Liderazgo Organizacional un Acercamiento Desde las Teorías Implícitas.

Dentro del Liderazgo Transformacional tenemos a Bernard Bass, propone dentro de su teoría transformacional la existencia de un tipo de liderazgo basado en el desarrollo motivacional de los empleados, debido al efecto catalizador del líder; produciéndose una reacción no transaccional.

Teoría Y: todos los individuos son básicamente iguales, nos desarrollamos como personas a través de distintas esferas de nuestra vida, una de ellas es el trabajo; por lo tanto las personas pueden disfrutar y crecer con su trabajo, para esto el líder debe tener en cuenta

que las condiciones laborales deben favorecer la autodirección, propiciar la participación en la toma de decisiones y procurar que el trabajo sea idóneo para el desarrollo personal del colaborador.

Teoría X: las personas no nacemos iguales, existen unos cuantos privilegiados que son más inteligentes que el resto y que están intrínsecamente motivados para pensar y dirigir. Sin embargo la mayoría de las personas no piensan, son holgazanes por naturaleza y no les interesa el trabajo, simplemente los desempeñan porque proporciona dinero.

Teoría Contingente.

Liderazgo Organizacional: en una empresa no existe siempre el mismo líder, existe una serie de factores que determinen que un individuo llega a hacerlo o no. Un líder debe tener una personalidad aunque Fitness, habla de la motivación del líder hacia las personas; la capacidad para este hecho es importante la estructuración de las tareas a dirigir y el poder del puesto, esos factores determinan la eficacia del liderazgo empresarial Fred (1950).

La Teoría Transformacional.

El líder es una persona creativa e innovadora y visionaria que es capaz de llevar a su empresa a través del cambio, estas personas carismáticas no están interesadas en conseguir seguidores, sus intereses entran en el campo de los intereses de los trabajadores, por ello parece que las organizaciones en las que existen líderes transformistas o de transformaciones existe un mayor rendimiento. Mc. Gregor y Burns Imbert (1965).

Teoría de la Conducta.

Para ser un buen líder hay que conseguir una serie de aptitudes que permitan desarrollar conductas efectivas para el desempeño de la tarea del directivo, en consecuencia los líderes no nacen sino se hacen. De este modo se pueden construir programas de entrenamiento para aquellos individuos que quieran llegar a hacerlos líderes en su organización Kurt Lewin (1966).

2.2.11 Principales Teorías de Motivación Laboral.

Al momento de estudiar la motivación laboral y su relación con el ámbito del trabajo, se han producido diversos enfoques o teorías. A continuación señalamos los aspectos claves de los supuestos que nos parecen más importantes por su influencia en la concepción de actividades humanas y organización del trabajo:

La Jerarquía de las Necesidades. Según el Psicólogo Abraham Maslow.

Este autor nos afirma que todos los seres humanos tenemos una escala de necesidades que debemos de cubrir, elaborando una pirámide en la que se distinguen cinco grandes grupos de necesidades según el estudioso:

- ✓ Necesidades Fisiológicas: respirar, comer, dormir, beber, procrear,.
- ✓ Necesidades de Seguridad: empleo, seguridad física, familiar, moral, de salud.
- ✓ Necesidades de Afiliación: amistad, afecto, amor, intimidad sexual,
- ✓ Necesidades de Reconocimiento: éxito, logro, respeto, confianza.
- ✓ Necesidades de Autorrealización: moralidad, creatividad, falta de prejuicios.

En base de la pirámide se encuentran las necesidades fisiológicas y en la cúspide de ella las de autorrealización. En las sociedades desarrolladas el trabajo debe aspirar a algo más que satisfacer las necesidades básicamente primarias, intentando que el trabajador alcance esos deseos más complejos que tiene que ver con la satisfacción y los deseos de reconocimiento y autorrealización.

Los Tres Factores de Mc Clelland.

La teoría de este autor supone centrar la atención sobre tres tipos de motivación, basadas en tantos impulsos.

1. Logro: se trata del impulso de obtener éxito y destacar, por lo tanto la motivación surge de establecer objetivos importantes apuntando a la excelencia, con un enfoque de trabajo muy bien realizado e inclusive la responsabilidad.

2. Poder: es la necesidad de generar influencia y conseguir reconocimiento de importancia se desea el prestigio y el estatus o nivel social.3. Afiliación: es el deseo inherente del hombre de mantener relaciones personales satisfactorias, amistosas y cercanas sintiéndose parte de un grupo social, lo que se busca en este caso es la popularidad el contacto con los demás y ser sumamente útil a otras personas.

La Teoría del Factor Dual de Herzberg.

Mediante un estudio profundo para determinar la motivación humana en su trabajo, este autor llegó a la conclusión de que el bienestar del trabajador está en relación con:

-Factores Higiénicos: que son externos a la tarea que se realiza. Relaciones personales, ciertas condiciones de trabajo, políticas de la organización, etc.

-Factores Motivadores: en este grupo se encuentran los que tienen relación directa con la labor en sí: reconocimiento, estímulos positivos, logros, remuneraciones e incentivos, etc.

La teoría X y la teoría Y de Mc Gregor.

Se trata de una teoría muy utilizada en el mundo de las empresas, en las que aparecen dos estilos de dirección contrapuestos:

- La teoría X presupone que los seres humanos son perezosos, tendiendo a eludir responsabilidades y por lo tanto deben ser estimulados a través del castigo.
- La teoría Y por el contrario presupone que la naturaleza es el esfuerzo en el trabajo y eso provoca que las personas tiendan a buscar responsabilidades dentro de su existencia.

Teoría de las Expectativas.

Está basada en determinar qué es lo que busca conseguir una persona dentro de una organización y el modo en que intentará el alcanzarlo, es decir se basa en una determinación de expectativas para de esta forma poder ser efectivo a la hora de suministrar los mecanismos, a través de los cuales se conseguirá cumplirlas o lograrlas.

Gráfico N° 04
Teoría de las Expectativas



Fuente: <https://es.slideshare.net/neniklis88/taller-de-motivacin-laboral>

Elaboración: Propia.

2.2.12 Principales Teorías de Comunicación Organizacional.

Según (Chiavenato, 2009), la organización comunica y explica su filosofía a los trabajadores y solicitarles sugerencias y opiniones sobre cuestiones de trabajo. Además, informa a los trabajadores acerca de todas las decisiones que afectan sus vidas y la vida de la empresa.

- Comunicación de la filosofía. La organización debe comunicar y explicar su filosofía a los trabajadores y solicitarles sugerencias y opiniones sobre cuestiones de

trabajo. Las comunicaciones deben ser de doble vía; Ya que, todo el mundo tiene acceso al presidente y a los ejecutivos, conversan con todos y no se quedan en despachos cerrados.

- Comunicación de decisiones. Se informa a los trabajadores acerca de todas las decisiones que afectan sus vidas y de la empresa. Pueden hacer sugerencias y críticas y hablar de sus preocupaciones con la cúpula y defenderse de acciones injustas. Ejemplo la política de “puertas abiertas”.

Collado, (1997) este autor indica como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y su medio también.

Dice que es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización y su medio, o bien influir en las opiniones actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el objetivo que se cumplan mejor las metas y los propósitos

Según esta visión designa como herramientas a:

- La comunicación interna es la actividad que se realizan dentro de la propia organización, para tener buenas relaciones humanas entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes originados por diversos medios de comunicación, con el propósito de proveer comunicación y motivación y así alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

- La comunicación externa son actos comunicativos dirigidos al público externo con el propósito de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar de forma óptima la imagen corporativa de la organización.

- Las relaciones públicas son actividades y programas de comunicación creados para sostener buenas relaciones con los diferentes públicos de la organización.

- La publicidad institucional. Actividades de las relaciones públicas que va dirigida a los públicos creando una imagen favorable de la organización.

Trellez, (2001), indica que la comunicación corporativa habla tanto de la realidad de la organización, como de la identidad interna de ella misma; por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos y mensajes y medios involucrados en la transmisión de la información por parte de la empresa o institución pública, por tanto no sólo se refiere a los mensajes sino a las acciones, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad.

Funciones de la Comunicación Organizacional.

Son muchas las funciones atribuidas a la comunicación en las organizaciones, pero nos centraremos en autores en los que prime una mirada hacia el exterior de la colectividad empresarial.

Martín, F., (1995) las puntualiza en áreas como coordinar y canalizar o el plan o estrategia de comunicación de la organización, gestionar acciones encaminadas a mejorar la imagen pública. potenciar desarrollar y difundir la actividad de comunicación

Asimismo conseguir que éste sea claro, veraz, transparente y mantener una estrecha relación de colaboración entre los medios y verificar y también controlar las incidencias informativas y publicitarias de todas las acciones de comunicación.

Para el autor Barreiro, L., (2005), profesor del Centro de Estudios de Técnicas de la Universidad de La Habana, dicha materia pretende entre otros elementos, crear una buena imagen exterior de la organización.

2.3 Definición de Términos.

1. Capital Humano.

Es un concepto que remite a la productividad de los trabajadores en función de su formación y experiencia de trabajo.

2. Calidad de Trabajo.

Es la capacidad de realizar con exactitud y confiabilidad las tareas del trabajo asignadas.

3. Capacitación.

Es la captación de conocimientos teóricos, prácticos y técnicos que van a conllevar al desarrollo del sujeto en el desempeño de una actividad.

4. Colaboradores.

Desde hace unos años, en diversas organizaciones se ha empezado a utilizar el término "colaborador" para referirse al trabajador o empleado.

5. Comunicación Asertiva.

Es la actitud que tiene una persona al expresar su punto de vista de un modo claro y de una forma totalmente respetuosa ante el interlocutor.

6. Clima Organizacional.

Es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio, por medio de estrategias internas.

7. Evaluación.

Es la valoración sistemática del mérito y el significado de algo o de alguien, en función a criterios de una serie de reglas.

8. Gestión del Talento Humano.

Es un fuerte compromiso estratégico del Potencial Humano, para contar con los profesionales más talentosos del mercado.

9. Grupos de Trabajo.

Son dos o más individuos que trabajan en forma independiente para alcanzar un objetivo global y pueden o no trabajar uno al lado del otro.

10. Organización.

Grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura para cumplir con objetivos.

11. Proceso.

Orden determinado de las actividades de trabajo en el tiempo y en el espacio, con el objeto crear un producto para un cliente determinado.

12. Ratio de Gestión.

Evalúa la eficiencia de la empresa en sus cobros, pagos, inventarios y activo.

13. Recurso Humano.

Conjunto de trabajadores que forman parte de una organización y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas.

14. Salario Emocional

Bienes y servicios que el empleado recibe por su trabajo más allá del dinero que forma su sueldo y que suelen estar relacionados con las emociones.

15. Satisfacción Laboral.

Es el sentimiento de pensar que la actividad que se realiza tiene un propósito definido que permite el desarrollo y el libre pensamiento.

16. Talento Humano.

Capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General.

Existe relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo 2020.

2.4.2 Hipótesis Específicas:

HE1: Se relacionan los conocimientos y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo 2020.

HE2: Se relacionan las habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo 2020.

Región Chiclayo – 2020.

HE3: Se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020.

2.4.3 Hipótesis Nula:

No existe relación existe entre la gestión del talento Humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020.

2.5 Variables.

-Variable Independiente (1):

Gestión del Talento Humano.

-Variable Dependiente (2):

Desempeño Laboral.

2.5.1 Definición Conceptual de la Variable.

Tabla N° 01

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Independiente</p> | <p>La gestión del talento humano es una función administrativa que implica planeación, organización, dirección y control de las actividades del recurso humano, ya que las personas son el principal activo en la organización.</p> <p>Es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. (Universidad de Sonora, 2017)</p> |
| <p style="text-align: center;">Gestión del Talento Humano.</p> | |
| <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Dependiente</p> | <p>Es el nivel de ejecución alcanzado por el colaborador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Olvera Zapata, 2013)</p> |
| <p style="text-align: center;">Desempeño Laboral.</p> | |

Fuente: Observatorio de RSC (2013).

Elaboración: Propia.

2.5.2 Definición Operacional de la Variable.

Tabla N° 02

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE

| VARIABLE | DEFINICIÓN OPERACIONAL |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Independiente</p> | <p>Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos.</p> |
| <p>Gestión del Talento Humano.</p> | |
| <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Dependiente</p> | <p>Es la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas previamente establecidos.</p> |
| <p>Desempeño Laboral.</p> | |

Fuente: Observatorio de RSC (2013).
Elaboración: Propia.

2.5.3 Operacionalización de la Variable.

Tabla N° 03

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

| <i>VARIABLES</i> | <i>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</i> | <i>MAGNITUDES</i> | <i>DIMENSIONES</i> | <i>INDICADORES</i> |
|--|---|----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión del Talento Humano | La gestión por competencias del talento humano es un proceso que permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible | Capacitación y Desarrollo | Integración de personas | Reclutamiento |
| | | | | Selección. |
| | | | Organización de las personas | Diseño de puesto. |
| | | | | Orientar a las personas. |
| | | | Recompensar a las personas | Remuneración. |
| | | | | Incentivos. |
| | | Desarrollar a las Personas | Capacitación. | |
| | | | Desarrollo. | |
| | | Retener a las Personas | Higiene, Seguridad y calidad de vida. | |
| | | | Relaciones con los empleados. | |

| | | | | |
|--|--|-------------------|-----------------------------------|--|
| | | | Auditar a las personas | Banco de datos. |
| | | | | Sistema de información. Administrativa. |
| VARIABLE DEPENDIENTE. Desempeño Laboral | Es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja y llevar a cabo una actividad, según criterios de competencias definidos por la organización. | Metas Planeadas y | Conocimiento acerca del trabajo | Currículo. |
| | | | | Experiencia. |
| | | Desempeño Logrado | Facultad en la toma de decisiones | Iniciativa. |
| | | | | Enfoque en la misión. |
| | | | Trabajo en equipo | Trabajo en equipo. |
| | | | | Combinación de esfuerzos. |
| | | | Liderazgo | Estilo de liderazgo. |
| | | | | Cultura Organizacional. |
| | | | Motivación | Automotivación. |
| | | | | Compromiso. |
| | | | Comunicación | Comunicación de la Visión. |
| | | | | Comunicación de decisiones. |

Fuente: Observatorio de RSC (2013).

Elaboración: Propia.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de Investigación.

Cuantitativo.

No Experimental: Transversal. Descriptivo. Correlacional.

Por el Propósito: Cuantitativo

Por la Cronología: Prospectivo.

Por el N° de Mediciones: Transversal

Por el Método: Descriptivo Correlacional.

Población: 76 Trabajadores. Muestra: 52 Trabajadores.

Muestreo: Aleatorio Simple.

3.2 Tipo y Nivel de Investigación

3.2.1 Tipo de Investigación.

Basándonos en los tipos de investigación por Hernández (2006), el estudio responde al tipo de investigación *Correlacional*, tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre dos variables en este caso, determinar la relación que existe entre la Gestión

del Talento Humano y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo.

3.2.2 Nivel de Investigación.

El presente estudio es de un nivel *Descriptivo* consiste en la descripción de los hechos, fenómenos, etc. La cual los describe tal como son, entonces esto indica que, en la descripción de los hechos, solamente se diagnostican. Es decir, que solo pone de manifiesto las características de un fenómeno.

El estudio nos permitió describir y analizar las informaciones sobre la relación de la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo.

3.3 Descripción del Ámbito de Investigación.

El estudio se desarrolló en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, que pertenece a la provincia de Chiclayo y Región del mismo nombre. Se llevó exclusivamente dentro de la entidad, incluyendo todas las áreas existentes, para lo cual se necesitó la colaboración de todos los trabajadores nombrados.

Con respecto a la delimitación temporal, la Tesis se realizó en el período 2020.

En cuanto a la delimitación social, se incluyó a la organización y todos los trabajadores nombrados que laboran en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo.

La delimitación conceptual está enfocada a la Gestión del Talento Humano y su influencia o relación con el Desempeño Laboral.

3.4 Población, Muestra y Muestreo.

3.4.1 Población

La población de esta investigación está conformada por el total de trabajadores de todos los niveles, que prestan servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo. Total, de trabajadores: 76.

Tabla N°. 04
Número de Trabajadores de la DRTC – Chiclayo

| CONDICIÓN | CANT. |
|--|-----------|
| Personal Contratado Administrativo de Servicios. CAS | 07 |
| Personal Contratado por Terceros. | 17 |
| Personal Nombrado. | 52 |
| TOTAL | 76 |

Fuente: Dir. De Personal de la DRTC – Chiclayo. Febrero – 2020.

Elaboración: Propia.

3.4.2 Muestra.

La muestra utilizada en la presente investigación está conformada por el total del personal “nombrado” de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo. Total 52 trabajadores.

Montero (2011), refieren que “ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población (trabajadores nombrados, representando una muestra tipo censal”. $n = 52$.

3.4.3 Muestreo.

El tipo de muestreo fue censal, ya que se considera o selecciona al 100% de la población, por considerarla un número manejable de sujetos. De allí, que la población a estudiar se precise como tal, por ser simultáneamente universo, población y muestra. La técnica de muestreo fue Probabilístico y Aleatorio Simple.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1 Técnica de Recolección de Datos

Encuesta: Es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para la investigación.

Se optó por la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por la muestra representativa de la población concreta y que nos permitirá conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, entre otros aspectos.

3.5.2 Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario Estructurado: porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones predefinidas. De esta forma el análisis estadístico resulta más fácil. Según Arístides (2012), el cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizarla y estandarizar el procedimiento de entrevista.

3.6 Validez y Confiabilidad del Instrumento.

Para la determinación de la fiabilidad de la aplicación de la encuesta, se utilizó el método estadístico Alfa de Cronbach el cual permitió estimar la fiabilidad de los indicadores de la variable dependiente e independiente a través de un conjunto de ítems (medidos en escala tipo Likert), los cuales midieron el mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch y Comer, 1988).

Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa al 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de

cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación Almanza y Vargas, (2015).

Estadísticas de fiabilidad Gestión del talento humano.

| Estadísticos de fiabilidad | |
|--|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.843 | 12 |
| Fuente: Elaboración propia – data SPSS | |

Luego del análisis de los 12 elementos se obtuvo un valor del ,843 que como refieren George y Mallery (2003, p. 231) el coeficiente alfa es bueno.

3.7 Plan de Recolección y Procesamiento de Datos.

3.7.1 Plan de Recolección de Datos.

Se recolectaron datos e información a través de fuentes primarias, utilizando la técnica de encuesta y la entrevista, caracterizada por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante estas fuentes como herramientas de investigación.

Las fuentes secundarias fueron los centros de documentación tales como del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Región Chiclayo. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), Centro de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), Universidades y otras fuentes como estudios e investigaciones que se efectuaron sobre el mismo tema o área de estudio.

3.7.2 Procesamiento de Datos.

Una vez recogida la información y los datos de las diferentes fuentes primarias y secundarias, así como directas e indirectas; el procesamiento de datos tiene la siguiente presentación:

Presentación de Datos.

| |
|--|
| Elaboración de cuadros de distribución porcentual. |
| Elaboración de gráficos. |
| Interpretación de cuadros y gráficos. |
| Elaboración de esquemas. |
| Elaboración de mapas mentales, conceptuales, etc. |
| Conclusiones. |
| Recomendaciones. |

CAPITULO IV: RESULTADOS.

I. PREGUNTAS PARA LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

1. ¿Usted considera que la experiencia que se especifica en el Currículo vitae es importante para ocupar un puesto laboral en su institución?

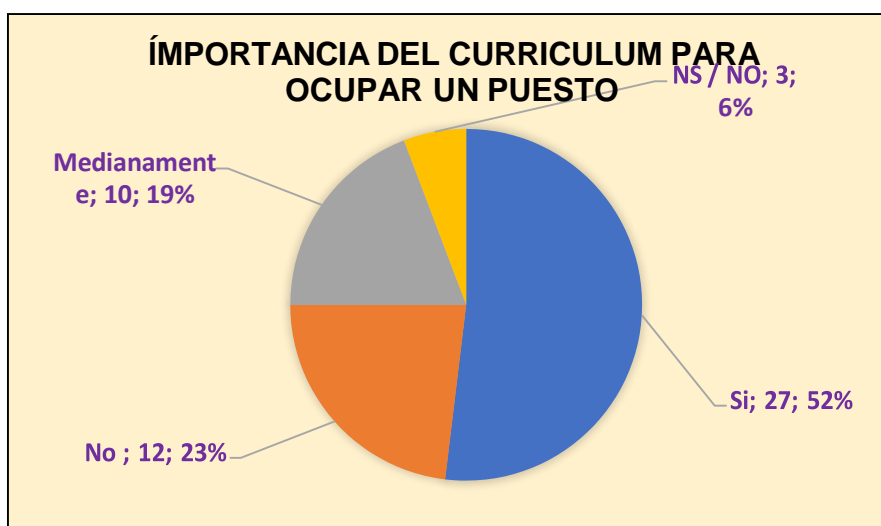
Tabla N° 05

La experiencia en el Currículo vitae es importante para ocupar un puesto en su institución

| Opinión | Fi | % |
|--------------|-----------|------------|
| Si | 27 | 52 |
| No | 12 | 23 |
| Medianamente | 10 | 19 |
| NS / NO | 3 | 6 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 08



Fuente: Tabla N° 08
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Preguntamos si creen que la experiencia que se especifica en su Curriculum Vitae es importante para ocupar un puesto laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. Opinaron afirmativamente el 52%, negativamente el 23%, medianamente el 19% y no saben o no opinan el 6%. Importantes resultados, porque se puede deducir que los colaboradores de esta institución, valoran la experiencia para cubrir un cargo en esa dependencia del Estado.

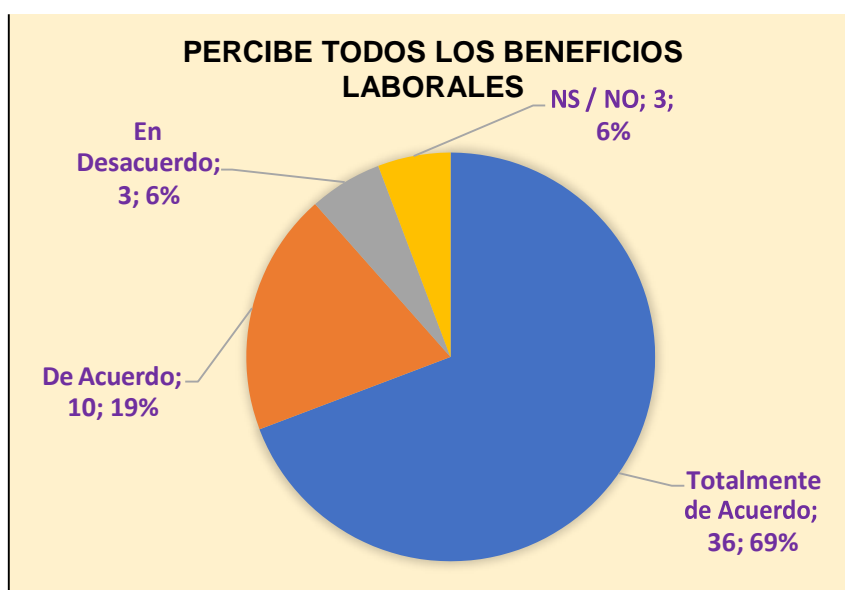
2. ¿Percibe todos los beneficios laborales?

Tabla N° 06
Percibe todos los beneficios laborales

| Opinión | Fi | % |
|-----------------------|----|-----|
| Totalmente de Acuerdo | 36 | 69 |
| De Acuerdo | 10 | 19 |
| En Desacuerdo | 3 | 6 |
| NS / NO | 3 | 6 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 06



Fuente: Tabla N° 09
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Preguntamos a los trabajadores nombrados de la DRTC si perciben todos los beneficios laborales. Las respuestas fueron: totalmente de acuerdo el 69%, solo de acuerdo el 19%, en desacuerdo el 6% y no saben o no opinan el 6%. La mayoría de ellos gozan de beneficios laborales, lo cual es importante para un buen desempeño laboral de los colaboradores de este sector público.

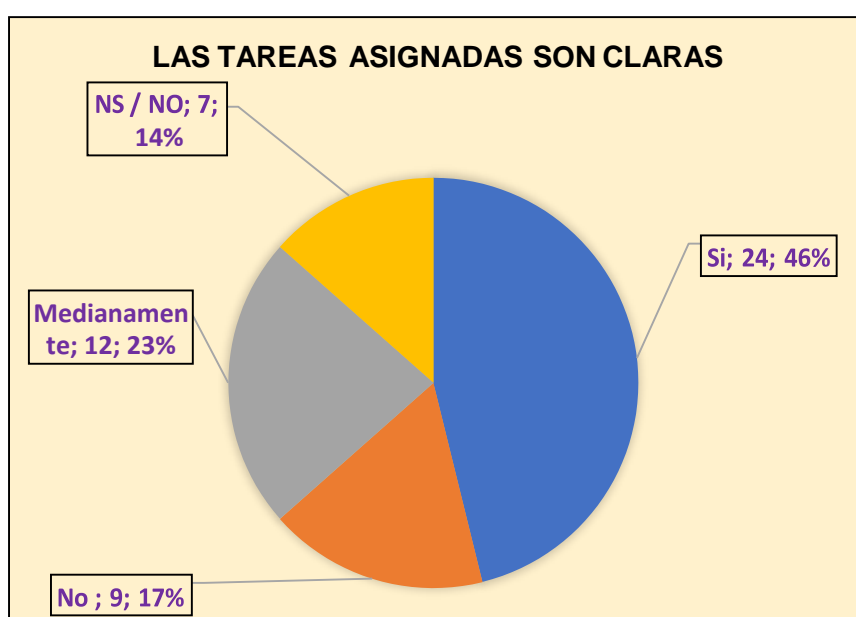
3. ¿Usted considera que las tareas que se le asignan en su puesto de trabajo están claras?

Tabla N° 07
Considera que las tareas que se le asignan en su puesto de trabajo están claras.

| Opinión | Fi | % |
|--------------|----|-----|
| Si | 24 | 46 |
| No | 9 | 17 |
| Medianamente | 12 | 23 |
| NS / NO | 7 | 14 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
 Elaboración: Propia.

Gráfico N° 07



Fuente: Tabla N° 10
 Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Interrogamos a los trabajadores de la DRTC si considera que las tareas que se les asignan en su puesto de trabajo están claras. Obtuvimos las siguientes respuestas: respondieron Si el 46%, No el 17%, Medianamente el 23 % y No saben o no opinan el 14%. Resultados interesantes, porque la mayoría dice que las funciones asignadas están bien definidas, esto conlleva al logro de resultados positivos para la institución.

4. ¿Usted considera que su jefe inmediato le orienta respecto a su correcto desempeño laboral?

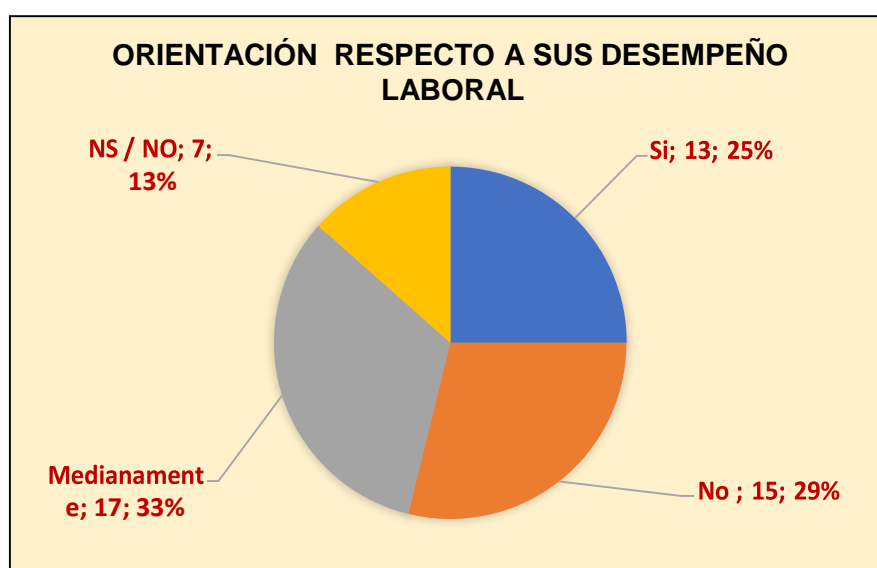
Tabla N° 08

Su jefe inmediato le orienta su correcto desempeño laboral.

| Opinión | Fi | % |
|--------------|----|-----|
| Si | 13 | 25 |
| No | 15 | 29 |
| Medianamente | 17 | 33 |
| NS / NO | 7 | 13 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 18



Fuente: Tabla N° 11
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Indagamos si su jefe inmediato le orienta su correcto desempeño laboral. El 25% contestó positivamente, 29% en forma negativa, 33% medianamente y el 13% no saben o no responden. Estas opiniones están ligadas con el liderazgo que existe en cada una de las oficinas de la DRTC, se puede observar que un importante porcentaje opina que no recibe el adiestramiento de su superior inmediato, lo cual es preocupante para el logro de los objetivos institucionales.

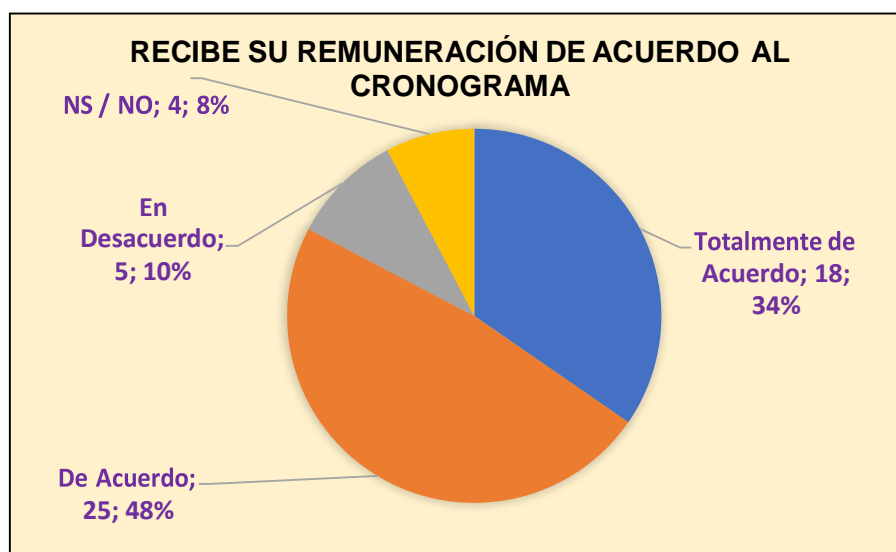
5. ¿Usted recibe su remuneración de acuerdo con su cronograma de pagos?

Tabla N° 09
Recibe su remuneración de acuerdo con su cronograma de pagos

| Opinión | Fi | % |
|-----------------------|----|-----|
| Totalmente de Acuerdo | 18 | 34 |
| De Acuerdo | 25 | 48 |
| En Desacuerdo | 5 | 10 |
| NS / NO | 4 | 8 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 09



Fuente: Tabla N° 12
Elaboración: Propia.

INTERPRETACIÓN:

Preguntamos a los trabajadores de la DRTC si reciben su remuneración de acuerdo con el cronograma de pagos. Las respuestas fueron: totalmente de acuerdo 34%, de acuerdo 48%, en desacuerdo 10% y no saben o no opinan el 8%. Respuestas muy contundentes, porque la gran mayoría dice que no existe problemas con las fechas de sus remuneraciones, dato muy importante para la satisfacción laboral.

6. ¿Ud. considera que la institución le brinda incentivos laborales?

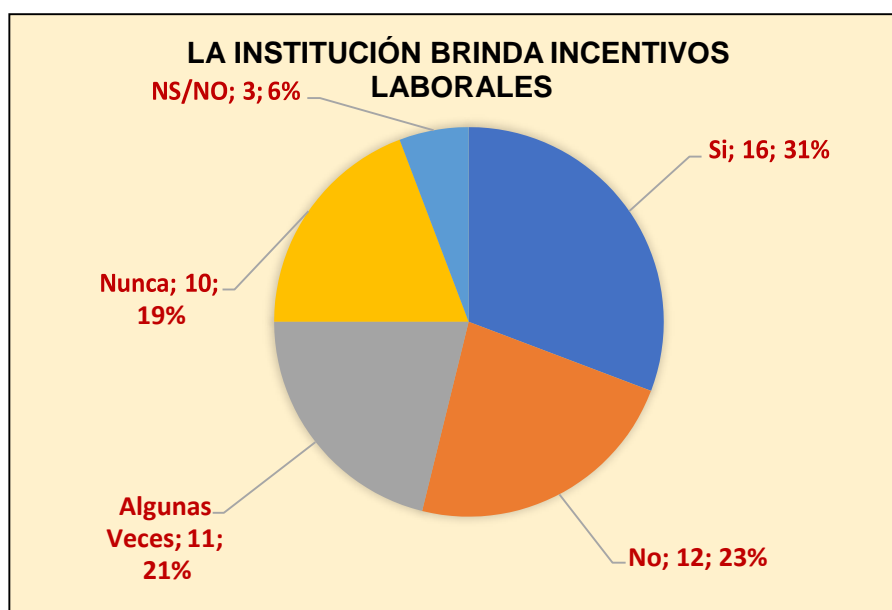
Tabla N° 10

La institución le brinda incentivos laborales

| Opinión | Fi | % |
|---------------|----|-----|
| Si | 16 | 31 |
| No | 12 | 23 |
| Algunas Veces | 11 | 21 |
| Nunca | 10 | 19 |
| NS/NO | 3 | 6 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 10



Fuente: Tabla N° 13
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Quisimos saber si la institución les brinda incentivos laborales a sus trabajadores nombrados. Las opiniones fueron las siguientes: Si 31%, No 23%, Algunas veces 21%, Nunca 19% y No Saben o no opinan 6%. Existe un porcentaje considerable que no se encuentra satisfecho con el tema de los incentivos laborales, también debemos tener en cuenta que en el sector público todo funciona a través de normas, por lo tanto, esto se encuentra centralizado y depende de otras instancias superiores.

7. ¿Usted considera que la institución tiene un buen sistema de ascensos?

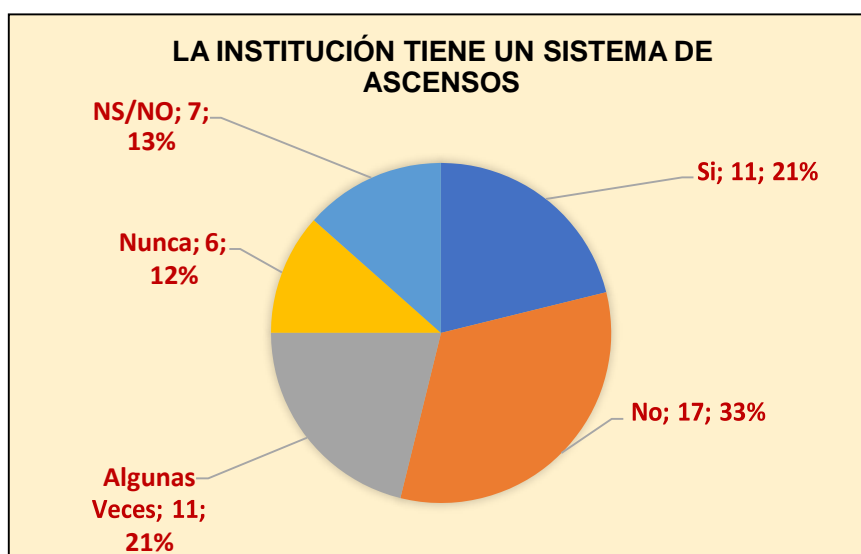
Tabla N° 11

La institución tiene un buen sistema de ascensos

| Opinión | Fi | % |
|---------------|----|-----|
| Si | 11 | 21 |
| No | 17 | 33 |
| Algunas Veces | 11 | 21 |
| Nunca | 6 | 12 |
| NS/NO | 7 | 13 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 11



Fuente: Tabla N° 14
Elaboración: Propia.

INTERPRETACIÓN:

Indagamos a través de los entrevistados si la institución tiene un buen sistema de ascensos para sus trabajadores. Obtuvimos las siguientes apreciaciones: respondieron Si el 21%, No el 33%, Algunas veces el 21%, Nunca el 12% y no saben o no responden el 13%. Indicaron que solo se producen ascensos, previo concurso de méritos, cuando hay una plaza vacante en casos específicos y no hay posibilidad de aumentarlas por limitaciones presupuestales.

8. ¿Ud. considera que la institución previene los riesgos laborales?

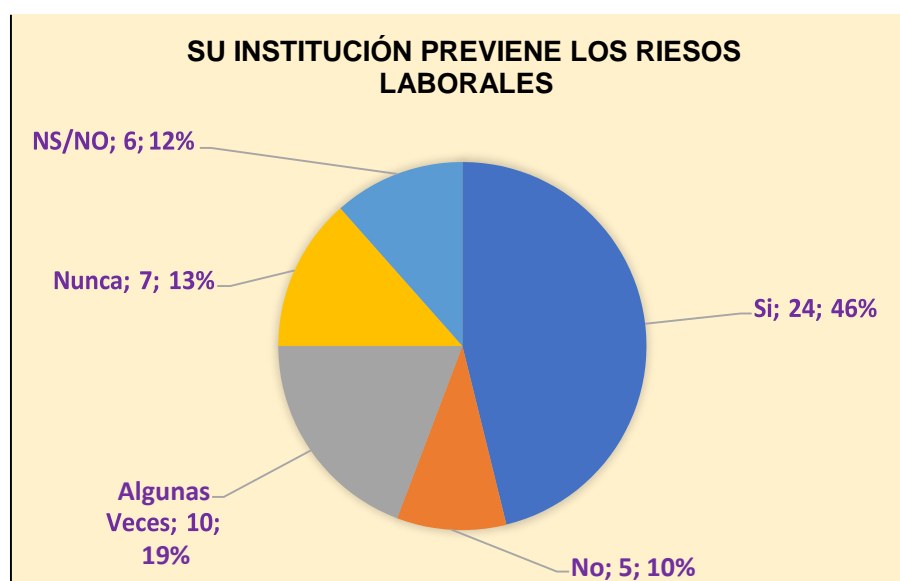
Tabla N° 12

La institución previene los riesgos laborales

| Opinión | Fi | % |
|---------------|----|-----|
| Si | 24 | 46 |
| No | 5 | 10 |
| Algunas Veces | 10 | 19 |
| Nunca | 7 | 13 |
| NS/NO | 6 | 12 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 12



Fuente: Tabla N° 15
Elaboración: Propia.

INTERPRETACIÓN:

Quisimos saber si la institución previene los riesgos laborales, luego de aplicar el cuestionario a la muestra definida, se llegaron a los siguientes resultados: Si 46%, No 10%, Algunas Veces 19%, Nunca 13%, No saben o no Opinan 12%. Las opiniones son favorables sobre este tema, teniendo en cuenta que seguridad laboral, relacionada con la prevención de accidentes, desde el punto de vista de las medidas que evitan los accidentes súbitos en el trabajo, pudiendo ser en planta o las oficinas.

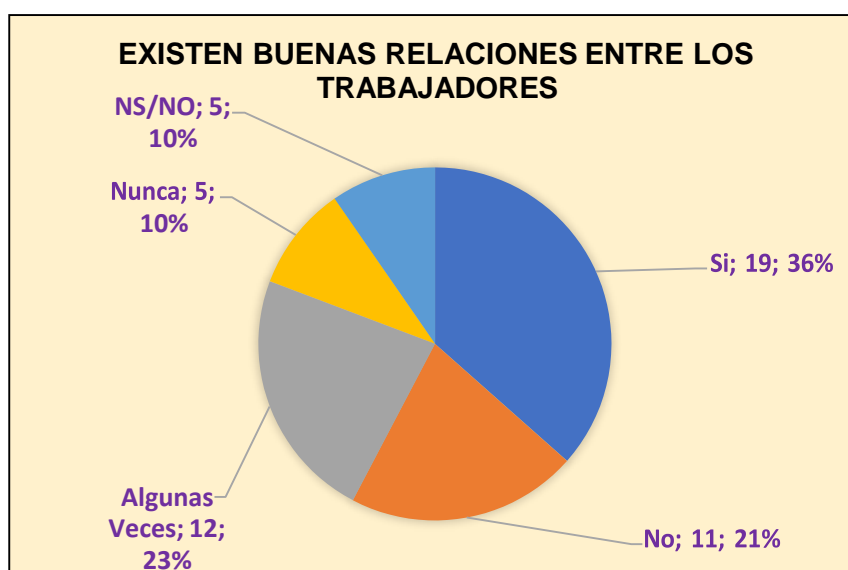
9. ¿Ud. considera que existen buenas relaciones entre los trabajadores?

Tabla N° 13
Existen buenas relaciones entre los trabajadores

| Opinión | Fi | % |
|---------------|----|-----|
| Si | 19 | 36 |
| No | 11 | 21 |
| Algunas Veces | 12 | 23 |
| Nunca | 5 | 10 |
| NS/NO | 5 | 10 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 13



Fuente: Tabla N° 16
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Interrogamos si existen buenas relaciones entre los trabajadores de la institución. Respondieron afirmativamente el 36%, negativamente el 21%, algunas veces el 23%, nunca el 10% y no saben o no opinan el 10%. Las respuestas son realmente preocupantes, porque una mayoría (54%), afirman que las relaciones humanas entre los trabajadores no son del todo satisfactorias, para crear un clima laboral que propicie un buen desempeño de los colaboradores.

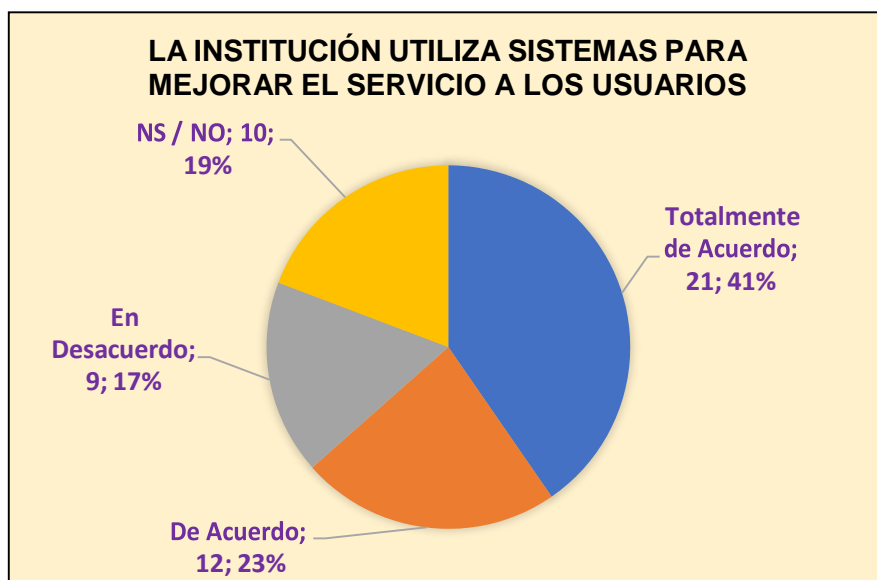
10. ¿Ud. considera que la institución utiliza sistemas para mejorar el servicio a los usuarios?

Tabla N° 14
La institución utiliza sistemas para mejorar el servicio a los usuarios

| Opinión | Fi | % |
|-----------------------|----|-----|
| Totalmente de Acuerdo | 21 | 41 |
| De Acuerdo | 12 | 23 |
| En Desacuerdo | 9 | 17 |
| NS / NO | 10 | 19 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 14



Fuente: Tabla N° 17
Elaboración: Propia.

INTERPRETACIÓN:

Preguntamos si a institución utiliza sistemas para mejorar el servicio a los usuarios. Las opiniones fueron: totalmente de acuerdo 41%, de acuerdo 23%, en desacuerdo 17%, no sabe o no opina 19%. Las respuestas son categóricas en su mayoría, porque indican que están mejorando el servicio a los usuarios, a través de la implementación de sistemas efectivos.

11. ¿Aplica en su trabajo los conocimientos técnicos aprendidos en su formación académica?

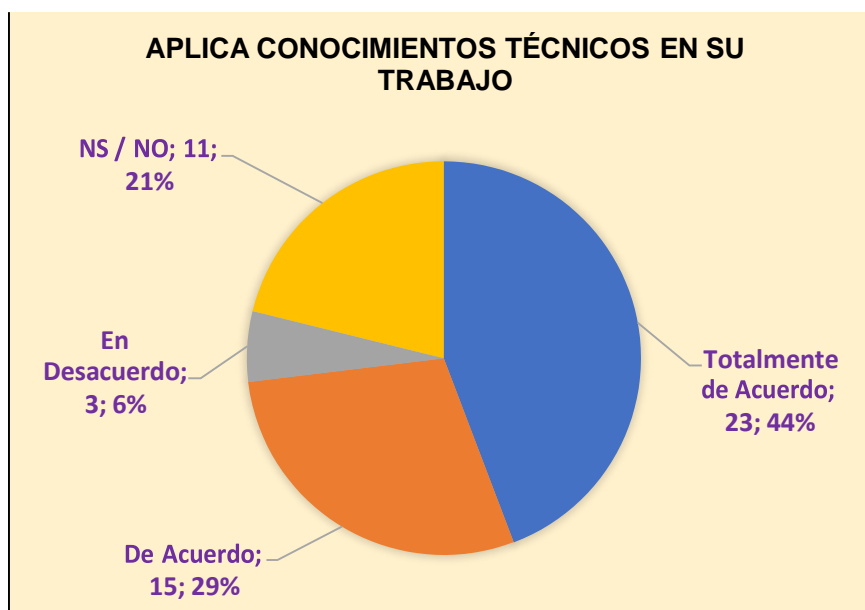
Tabla N° 15

Aplica en su trabajo conocimientos aprendidos en su formación

| Opinión | Fi | % |
|-----------------------|----|-----|
| Totalmente de Acuerdo | 23 | 44 |
| De Acuerdo | 15 | 29 |
| En Desacuerdo | 3 | 6 |
| NS / NO | 11 | 21 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 15



Fuente: Tabla N° 18
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Preguntamos a los trabajadores si aplican en su trabajo conocimientos aprendidos en su formación técnica o profesional. Las afirmaciones fueron: 44% totalmente de acuerdo, 29% de acuerdo, 6% en desacuerdo y el 21% no sabe o no opina. Las respuestas muy beneficiosas para la institución, ya que nos indican que los trabajadores de la DRTC están utilizando sus conocimientos en beneficio de sus labores y por ende de la institución.

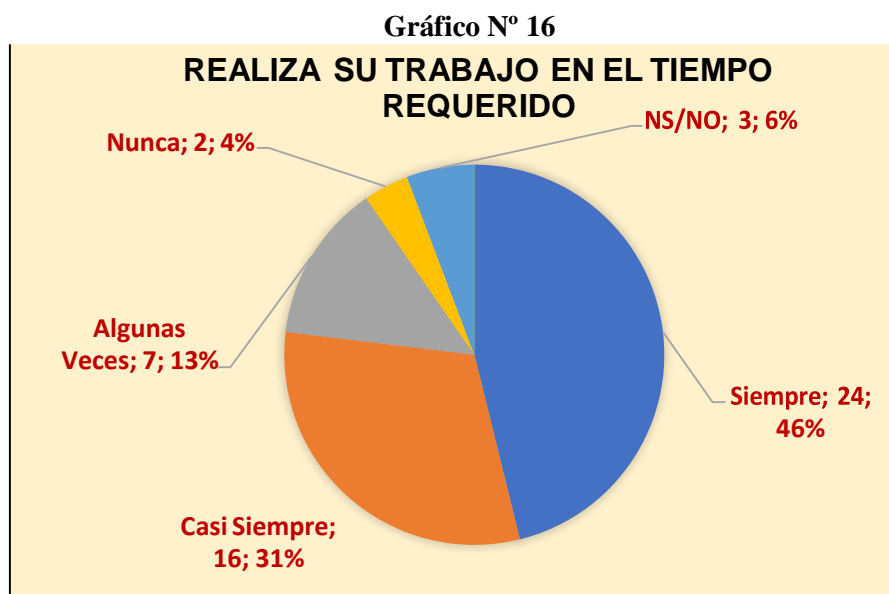
III. PREGUNTAS PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.

12. ¿Realiza su trabajo en el tiempo requerido?

Tabla N° 16
Realiza su trabajo en el tiempo requerido

| OPINIÓN | Fi | % |
|---------------|----|-----|
| Siempre | 24 | 46 |
| Casi Siempre | 16 | 31 |
| Algunas Veces | 7 | 13 |
| Nunca | 2 | 4 |
| NS/NO | 3 | 6 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla N° 19
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Consultamos a los trabajadores de la DRTC si realizan su trabajo en el tiempo requerido, estos fueron los resultados: siempre el 46%, casi siempre el 31%, algunas veces el 13%, nunca el 4% y no sabe o no opinan el 6%. Son respuestas satisfactorias, porque la mayoría opinó en forma positiva, es decir logran la productividad, ya que realizan sus labores en el tiempo demandado.

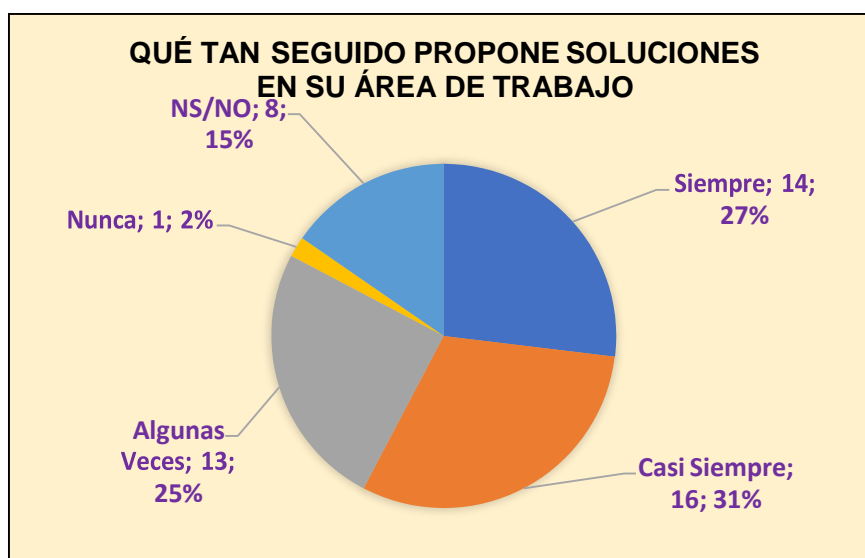
13. ¿Qué tan seguido propone soluciones ante un problema que se suscita en su área de trabajo?

Tabla N° 17
Propone soluciones ante un problema que se suscita en su área de trabajo

| OPINIÓN | Fi | % |
|---------------|----|-----|
| Siempre | 14 | 27 |
| Casi Siempre | 16 | 31 |
| Algunas Veces | 13 | 25 |
| Nunca | 1 | 2 |
| NS/NO | 8 | 15 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 17



Fuente: Tabla N° 20
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Quisimos saber qué tan seguido proponen los trabajadores de la DRTC Chiclayo, soluciones ante un problema que se suscita en su área. Las respuestas fueron: El 27% siempre, el 31 % casi siempre, el 25% algunas veces, el 2% nunca y el 15% no sabe o no opina. Muy interesantes las respuestas, porque nos indican que existe colaboración e iniciativa de los colaboradores para dar solución a impases que se podrían presentar en sus áreas de trabajo.

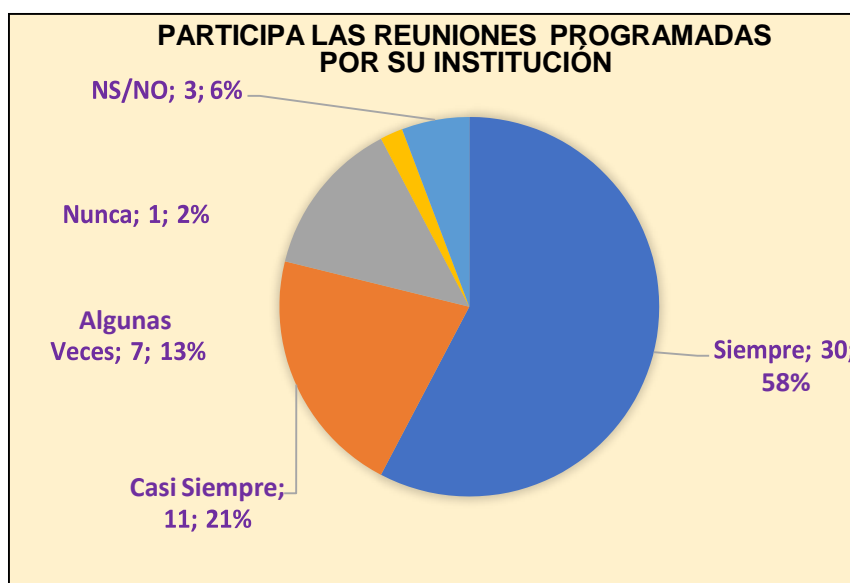
14. ¿Usted participa en todas las reuniones y/o eventos programados por la Institución?

Tabla N° 18
Participa las reuniones y/o eventos programados por su Institución

| OPINIÓN | Fi | % |
|---------------|----|-----|
| Siempre | 30 | 58 |
| Casi Siempre | 11 | 21 |
| Algunas Veces | 7 | 13 |
| Nunca | 1 | 2 |
| NS/NO | 3 | 6 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 18



Fuente: Tabla N° 21
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Averiguamos si los trabajadores de la DRTC participan de las reuniones y/o eventos programados por su Institución. Las opiniones fueron: siempre 58%, casi siempre 21%, algunas veces 13%, nunca 2%, no sabe o no opina 6%. Sobre los resultados podemos afirmar que los colaboradores sí asisten a las actividades programadas por su institución, esto es saludable, porque se denota identificación con su trabajo.

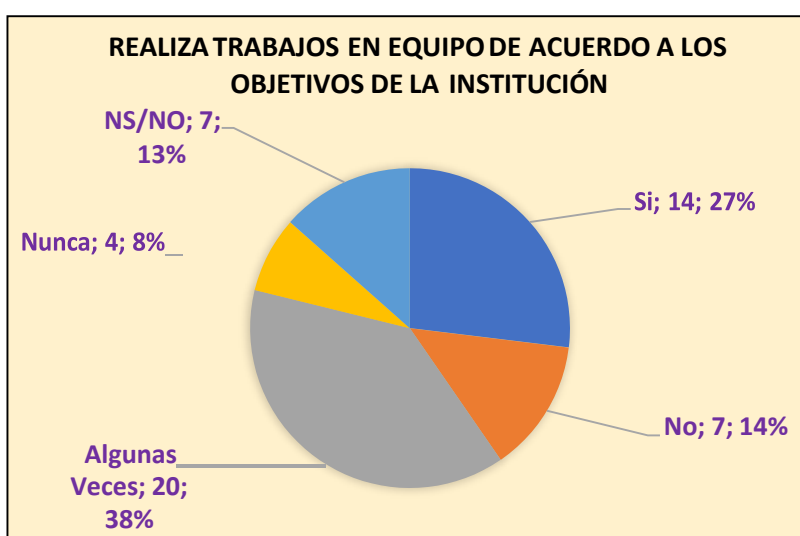
15. ¿Realiza trabajos en equipo con sus compañeros de acuerdo con los objetivos de la Institución?

Tabla N° 19
Realiza trabajos en equipo de acuerdo con los objetivos de la Institución

| OPINIÓN | Fi | % |
|---------------|----|-----|
| Si | 14 | 27 |
| No | 7 | 14 |
| Algunas Veces | 20 | 38 |
| Nunca | 4 | 8 |
| NS/NO | 7 | 13 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 19



Fuente: Tabla N° 22
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Se les preguntó a los colaboradores seleccionados de la muestra de la DRTC, si realizan trabajos en equipo con sus compañeros de acuerdo con los objetivos de la institución, los resultados se detallan a continuación: si 27%, no 14%, algunas veces 38%, nunca 8% y no sabe o no opina 13%. Las opiniones son muy favorables, demuestra que existe el ánimo de trabajo en equipo, compartiendo diferentes roles.

16. ¿Coopera frente a las necesidades de su oficina o área?

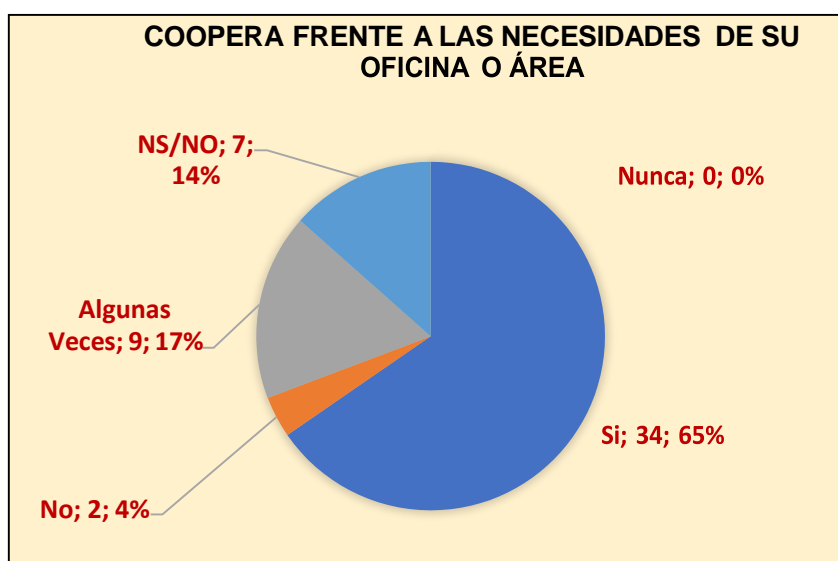
Tabla N° 20

Coopera frente a las necesidades de su oficina o área

| OPINIÓN | Fi | % |
|---------------|----|-----|
| Si | 34 | 65 |
| No | 2 | 4 |
| Algunas Veces | 9 | 17 |
| Nunca | 0 | 0 |
| NS/NO | 7 | 14 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 20



Fuente: Tabla N° 23
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

Interrogamos si cooperan frente a las necesidades de su oficina o área. Las respuestas fueron las siguientes: el 65% dijo que sí, un escaso 4% no, algunas veces el 17%, nunca el 0% y no saben o no opinan el 14%. Los resultados son muy favorables, puesto que se nota la actitud de colaboración frente a los requerimientos de sus respectivas áreas de trabajo, también denota la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de la DRTC de Chiclayo.

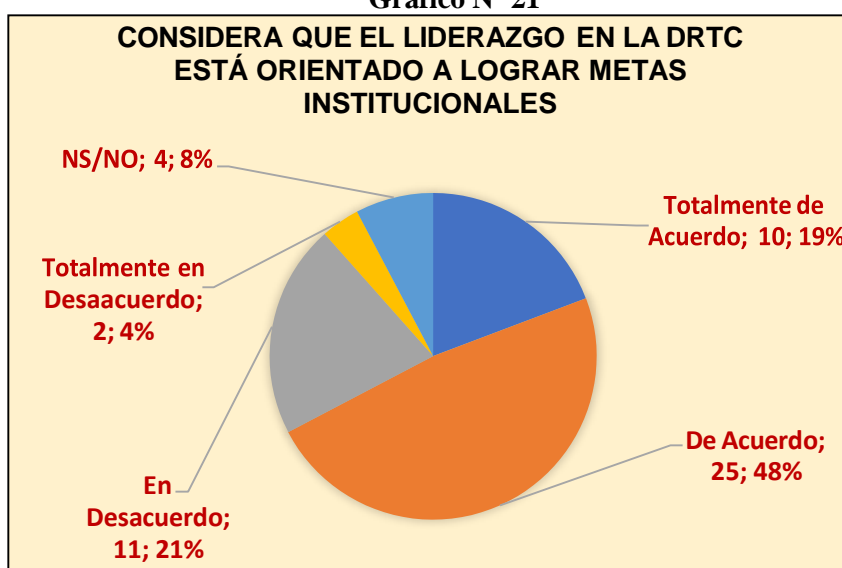
17. ¿Considera que el liderazgo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Chiclayo está orientado a lograr metas institucionales?

Tabla N° 21
Considera que el liderazgo en la DRTC está orientado a lograr metas institucionales

| OPINIÓN | Fi | % |
|--------------------------|-----------|------------|
| Totalmente de Acuerdo | 10 | 19 |
| De Acuerdo | 25 | 48 |
| En Desacuerdo | 11 | 21 |
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 4 |
| NS/NO | 4 | 8 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 21



Fuente: Tabla N° 24
Elaboración: Propia.

INTERPRETACIÓN:

Averiguamos si los trabajadores consideran que el liderazgo en esta institución está orientado metas institucionales. Las opiniones fueron: totalmente de acuerdo el 19%, de acuerdo el 48%, en desacuerdo el 21%, totalmente en desacuerdo el 4% y no saben o no opinan el 8%. Se puede notar que la gran mayoría de encuestados consideran que el liderazgo, no está enfocado al logro de objetivos institucionales, su percepción tiene diferentes motivaciones, básicamente por el cambio constante de funcionarios de “confianza”.

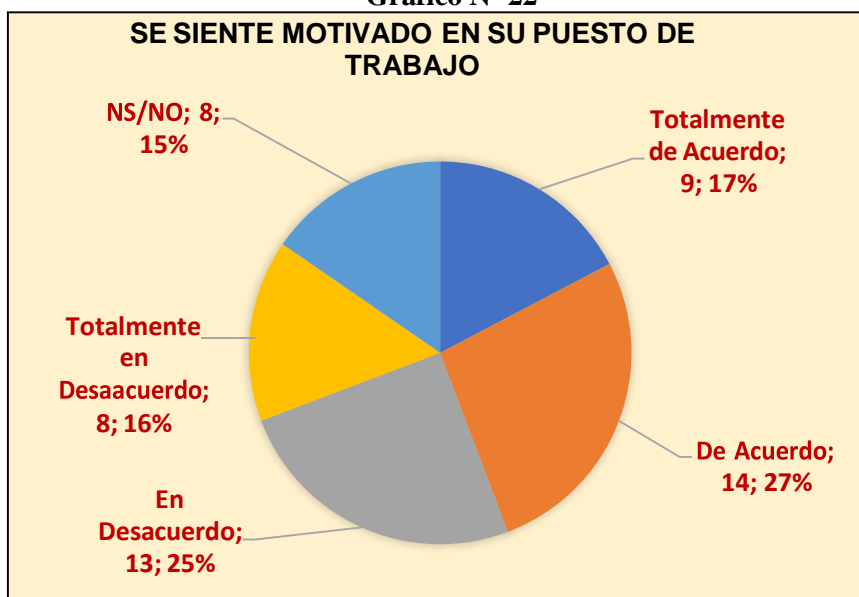
18. ¿Se siente motivado en su puesto de trabajo?

Tabla N° 22
Se siente motivado en su puesto de trabajo

| OPINIÓN | Fi | % |
|--------------------------|----|-----|
| Totalmente de Acuerdo | 9 | 17 |
| De Acuerdo | 14 | 27 |
| En Desacuerdo | 13 | 25 |
| Totalmente en Desacuerdo | 8 | 16 |
| NS/NO | 8 | 15 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Fuente: Encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 22



Fuente: Tabla N° 25
Elaboración: Propia.

INTERPRETACIÓN:

Interrogamos a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones si se sienten motivados en su puesto de trabajo.

Los comentarios fueron los siguientes:

17% están totalmente de acuerdo, 27% sólo de acuerdo, 25% en desacuerdo, 16%, totalmente en desacuerdo y 15% no saben o no opinan.

Realmente las respuestas se encuentran divididas.

Se ha demostrado que existe una relación directa entre motivación y el desempeño. Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso con su organización.

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con relación a la verificación de las hipótesis planteadas, en primer lugar, sobre la hipótesis general: Existe relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020. Se puede afirmar ante los resultados de la investigación, que se corrobora este planteamiento.

En nuestro Marco Teórico señalamos a Giddens (1992, p. 307), nos indica que “una organización es una gran asociación de personas regidas según líneas impersonales, establecidas para conseguir objetivos específicos”.

Pero al mismo tiempo es un escenario en el que se entretajan una serie de relaciones e intercambios entre sus miembros y éstos (tanto los intercambios como los miembros) son interdependientes; interdependencia que supera las fronteras mismas de la organización para trasladarse al escenario social, ya que “en las sociedades modernas, somos mucho más interdependientes de lo que nunca antes fue el caso.

Muchos de nuestros requerimientos son satisfechos por otros a quienes nunca conocemos, y que pueden vivir de hecho a muchas millas de distancia. En tales circunstancias, se necesita una tremenda cantidad de coordinación de actividades y recursos, que las organizaciones proporcionan” (Giddens. 1992, p. 307). Es así como la visión sistémica de la organización posibilita su abordaje integral y contextual para poder administrar de forma más eficiente y efectiva los recursos que posee, establecer relaciones e intercambios adecuados con

el medio externo y precisar cómo deberán ser sus relaciones internas, su diseño y su estructura para poder hacerlo.

La validez de esta teoría se corrobora en la investigación, ya que indagamos a los entrevistados, si existen buenas relaciones entre los trabajadores de esa institución de la administración pública. Las respuestas fueron las siguientes: respondieron afirmativamente el 36%, negativamente el 21%, algunas veces el 23%, nunca el 10% y no saben o no opinan el 10%. (Ver tabla N° 16 y gráfico N° 16).

Las respuestas son realmente preocupantes, porque una mayoría (54%), afirman que las relaciones humanas entre los trabajadores no son del todo satisfactorias, para crear un clima laboral que propicie un buen desempeño de los colaboradores, estas relaciones tienen que ser satisfactorias, no solo dentro de la institución, sino fuera de ella, con los diferentes públicos de interés (en inglés Stakeholders).

La Bachiller Ramos Arce, Judith Gimena. Vega Soto, Jackeline (2014) en su trabajo *“La gestión del talento humano y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Essalud -Chiclayo 2014”*. Tesis. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Nos indica que el Hospital de Essalud Chiclayo, presenta un personal empleado con poca motivación hacia el desempeño laboral, puesto que la misma no maneja políticas motivacionales adecuadas para estimular a sus empleados y funcionarios, desfavoreciendo el rendimiento laboral; consiguientemente un servicio inadecuado a los usuarios que acuden a esta institución en busca de atención de salud, reflejándose en un descontento por la atención que reciben por parte del personal de esta institución, no compensa con los requerimientos básicos que le exige la sociedad.

Entre otros factores motivacionales se encuentran las condiciones laborales puesto que existe la carencia de un proceso comunicacional que facilite las relaciones interpersonales, al

igual que no se ofrecen políticas de ascenso, ni capacitación para el desempeño eficiente del trabajo desempeña.

Lo antes mencionado en el trabajo, se puede contrastar con nuestra investigación Interrogamos a los trabajadores de la DRTC si se sienten motivados en su puesto de trabajo. Los comentarios fueron los siguientes: 17% están totalmente de acuerdo, 27% sólo de acuerdo, 25% en desacuerdo, 16%, totalmente en desacuerdo y 15% no saben o no opinan. (Ver Tabla N° 25 y Gráfico N° 25).

Realmente las respuestas se encuentran divididas. Se ha demostrado que existe una relación directa entre motivación y el desempeño. Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso con su organización.

Con relación a la Hipótesis Especifica 1: Hay articulación entre los Conocimientos de los Colaboradores y el Desempeño Laboral en la en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020. Preguntamos a los trabajadores encuestados si aplican en su trabajo conocimientos aprendidos en su formación técnica o profesional. Las afirmaciones fueron: 44% totalmente de acuerdo, 29% de acuerdo, 6% en desacuerdo y el 21% no sabe o no opina. (Ver Tabla N° 18 y Gráfico N° 18).

Respuestas muy beneficiosas para la institución, ya que nos indican que los trabajadores de la DRTC están utilizando sus conocimientos en beneficio de sus labores y por ende de la institución. Se confirma la hipótesis.

Con relación a la Hipótesis Especifica 2: Confluye un vínculo entre las habilidades de los colaboradores y el Desempeño Laboral en la en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020. En nuestro Marco Teórico señalamos “*La Teoría del Desarrollo*”, del autor Donald Super (1950), como uno de los defensores de esta teoría, sugirieron que las personas buscan trabajos que promuevan su comprensión de sí mismos, o su autoconcepto.

A medida que estas ideas cambian, también lo hacen los intereses de los trabajadores. Este proceso se inicia con la etapa de cristalización de la vida, cuando la persona de 14 a 18 años de edad explora las carreras por primera vez. A la edad de 24 años, la persona ya habrá reducido sus opciones durante las fases de especificación e implementación. A medida que empiezan sus carreras, los empleados refinan sus habilidades a lo largo de la fase de estabilización, que culmina a los 35 años.

A partir de allí los trabajadores se preocupan por mantener su carrera, en lo que Super denomina fase de consolidación. Este énfasis en la estabilidad continúa a través de la última fase, a los 55 años, cuando los empleados se preparan para retirarse.

Con relación a la Hipótesis Especifica 3: Concorre una correlación entre la motivación y actitudes de los colaboradores y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020. En nuestro Marco Teórico señalamos que los incentivos te permiten mantener a los mejores trabajadores y atraer otros con talento.

Los incentivos son el motivo por el que los mejores miembros de la organización deciden permanecer en ella. Además, las buenas noticias corren rápido: otras personas en la comunidad en busca de trabajo elegirán una organización como el lugar deseado para trabajar. Los incentivos incrementan la productividad de los miembros de la organización. Los empleados harán su mejor esfuerzo para ser productivos para permanecer en la organización.

Un programa de incentivos puede reducir el favoritismo real o percibido al recompensar por igual a los empleados por sus acciones o su antigüedad. Los celos y la envidia pueden ser muy perjudiciales para una organización y de seguro surgirán si los empleados son recompensados en forma desigual.

Los incentivos levantan el ánimo. Un simple “gracias” o “buen trabajo” por parte de un supervisor puede hacer que una persona se sienta segura y orgullosa en su trabajo.

La autora Aurora Ydalida del Castillo Méndez (2017), en su trabajo *“La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016”* Tesis para optar el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Entre sus conclusiones nos indica que: se demuestra que existe relación significativa entre motivación con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.85 representó una alta asociación entre la motivación y la variable Desempeño Laboral. Se aprobó esta relación planteada y esta relación.

Dentro de nuestra investigación indagamos sobre algunas actitudes no relacionadas directamente con la labor de los trabajadores. Por ejemplo, averiguamos si los trabajadores de la DRTC participan de las reuniones y/o eventos programados por su Institución.

Las opiniones fueron: siempre 58%, casi siempre 21%, algunas veces 13%, nunca 2%, no sabe o no opina 6%. Sobre los resultados podemos afirmar que los colaboradores sí asisten a las actividades programadas por su institución, esto es saludable, porque se denota identificación con su trabajo. (Ver Tabla N° 21 y Gráfico N° 21).

Así mismo Quisimos saber otra actitud de los colaboradores, preguntándoles qué tan seguido proponen los trabajadores de la DRTC Chiclayo, soluciones ante un problema que se suscita en su área.

Las respuestas fueron: El 27% siempre, el 31% casi siempre, el 25% algunas veces, el 2% nunca y el 15% no sabe o no opina. Muy interesantes las respuestas, porque nos indican que existe colaboración e iniciativa de los colaboradores para dar solución a impases que se podrían presentar en sus áreas de trabajo. (Ver Tabla N° 21 y Gráfico N° 20).

CONCLUSIONES

1. Según el estudio realizado existe relación directa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020, porque el proceso de atraer y de retener a colaboradores productivos, se ve reflejado en la eficacia laboral
2. Concurre una correlación entre los conocimientos y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020. Esto está demostrado a través de la investigación, porque la mayoría de los trabajadores de la DRTC poseen estudios superiores universitarios y no universitario y lo ponen al servicio de su institución.
3. Hay un vínculo existente entre las habilidades o competencias laborales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020. Esto se confirma a través del estudio, porque la mayoría de los trabajadores tienen conocimientos y actitudes que aplican en su ocupación laboral.
4. La motivación y las actitudes se reflejan en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020. Investigamos la satisfacción en relación con sus beneficios sociales, la mayoría de ellos opinaron favorablemente. Así mismo indagamos sobre el cumplimiento de sus pagos, también las respuestas fueron positivas y finalmente sobre los riesgos laborales en su trabajo, opinaron que son mínimos.
5. La mayoría de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020, se sienten motivados en sus puestos de trabajo, porque la institución cumple en diferentes aspectos con ellos, como por ejemplo lo económico.

RECOMENDACIONES

1. Aplicar una gestión del talento humano eficiente, es decir atraer y retener a los trabajadores más productivos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, para lograr una mejor productividad laboral.
2. Ampliar los conocimientos de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, para lograr un mejor desempeño laboral
3. Incrementar las habilidades o competencias laborales de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo, ello se verá reflejado en la productividad laboral de ellos
4. Continuar con la motivación, para un mejor desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo. La motivación se puede dar a través de incentivos monetarios (bonificaciones, planes de préstamos o reembolsos de servicios médicos, etc.) y no monetarios (reconocimientos, capacitaciones, etc.).
5. Actualmente, en una era en la que el acceso al conocimiento es totalmente necesario para aportar valor a la institución, el hecho de que ella misma incentive a sus empleados a formarse adecuadamente es algo que incentiva mucho al trabajador.

Una de las formas que se están erigiendo como más efectivas del talento interno es precisamente que la propia institución pueda costear la totalidad o una parte de una formación de cierto nivel, como puede ser por ejemplo un post grado de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA:

1. Alles, (2006), *“Las competencias y la Evaluación del desempeño, un enfoque de 360°.”*
Madrid. Editorial 2000.
2. Balkin David B. Boulder Robert L. (2008) *“Gestión de Recursos Humanos”* Quinta Edición.
Texas At San Antonio. Estados Unidos de Norteamérica. Editorial de la State
University.
3. Beer, M. (1998). *“La transformación de la función de los recursos humanos: eliminar la
tensión entre un papel administrativo tradicional y un nuevo papel estratégico”.*
Barcelona, España: Gestión 2000.
4. Buchloz y Roth, (1992) *“Cómo crear un Equipo de Alto Rendimiento en su Empresa”*
Buenos Aires, Argentina. Editorial Atlántida.
5. Castells, M. (2002). *“Globalización y antiglobalización”*. En J.E. Stiglitz y M.
Barlow, *Pánico en la globalización*. Bogotá, Colombia: Fica.
6. Castillo, José A. (2006) *“Administración de Personal: Un Enfoque hacia la Calidad”*
Segunda Edición, Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones.
7. Calderón, G., Álvarez, C. y Naranjo, J. (2006). *“Gestión humana en las organizaciones un
fenómeno complejo: evolución, tendencias y perspectivas de investigación”*. Lima,
Perú, Editorial Peisa.
8. Cielo Acosta, Milagros Juliana, (2017), *“La Gestión del Talento Humano y su Influencia en
el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito
Huancayo, Agencia de Tingo María, 2017”*. Tingo María – Perú.
9. Chiavenato, I. (2002). *“Administración de Recursos Humanos”*. México. McGraw- Hill
10. Chiavenato, I. (2002). *“Gestión del Talento Humano”*. Bogotá. Mc Graw – Hill.
11. Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R. (2003). *“La gestión de los recursos
humanos: preparando profesionales del siglo XXI”*. Madrid, España: McGraw Hill.

12. Daft, R. (2005). *Teoría y Diseño Organizacional*. México: Thomson.
13. Del Castillo Méndez, Aurora Ydalida (2016) “*La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016*”. Lima, Perú – 2017.
14. Fernández Collado, Carlos. (1997) “*La Comunicación en las Organizaciones*”. Ciudad de México, México. Editorial Trillas.
15. García, J. y Casanueva, C. (1999). “*La Gestión del Conocimiento y el Factor Humano. Pasos para equilibrar sus funciones en el logro del aprendizaje organizacional*”. México: Thomson.
16. González Barroso, Fernando (2009) “*Documentación Sobre Gerencia Pública, del Subgrupo A1, Cuerpo Superior, Especialidad de Administración General de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha*” Barcelona, España. Editorial de la Consejería de Administraciones Públicas.
17. Guerra-López, I. (2007). “*Evaluación y Mejora continua. Conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño*”. 1era. Edición. Indiana: AuthorHouse.
18. Guaigua Quillupangui, Jessica Maribel. (2016) “*Modelo de Gestión de Talento Humano para Elevar el Desempeño Laboral de la Empresa Ingemed. Ubicada en Guajala Cantón Quito, en el Período 2015- 2016*”. Quito, Ecuador.
19. Ivancevich, J., Gibson, J. y Donnelly, J. (2003). “*Las Organizaciones*”. México: McGraw Hill.
20. Longo, Francisco, (2006). “*Gestión Pública: Panorama de los Sistemas de Recursos Humanos en América Latina y el Caribe*” Planificación Económica y Social (ILPES) Santiago de Chile.
21. Mintzberg, H. (1979). “*La estructura de las organizaciones*”. Nueva Jersey: Prentice Hall.
22. Perrow, C. (1991). “*Sociología de las Organizaciones*”. Madrid, España: McGraw-Hill.

23. Peris Pichastor, Rosana. Fuertes Martínez, Francisco. Rodríguez Pérez Castellón, Armando 1998 *“El Liderazgo Organizacional: Un Acercamiento desde las Teoría Simplicitas”*. Valladolid, España. Editorial Peisa.
24. Pfeffer, Jeffrey (1998) *La Ecuación Humana: “La Dirección de Recursos Humanos, Clave para la Excelencia Empresarial”* 1ra. Edición. Badalona, España. Editorial Gestión 2000.
25. Quijano, O. (2007). *“Contexto, Gestión e Investigación. En ASCOLFA y Universidad del Cauca, Memorias Encuentro Nacional de Investigación y Docencia “Epistemología, Investigación y Educación en las Ciencias Administrativas”*. Cali, Colombia. Alianza Editorial.
26. Ramos Arce, Judith Gimena. Vega Soto, Jackeline (2014) *“La Gestión del Talento Humano y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Hospital Essalud -Chiclayo 2014”*. Chiclayo, Perú.
27. Rodríguez Díaz, Lilian Andrea. Santofimio Martínez, Adriana Carolina (2016), *“Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional”*. Bogotá, Colombia.
28. Rojas Reyes, Ruth Rosario. Vélchez Paz, Stefany Bernita (2018), *“Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús”*. Lima, Perú.
29. Spencer, L. y McClelland, D. (1984). *Competencia Assessment Methods: History and State of the Art*. USA.
30. Saldarriaga Ríos, Juan Guillermo (2006) *“Gestión Humana: Tendencias y Perspectivas”*. 1ra Edición. Medellín. Colombia. Editorial de la Universidad de San Buenaventura, Medellín.

31. Sanabria, M. (2007). *¿Una Epistemología de la Administración?* En ASCOLFA y Universidad del Cauca, *Memorias Encuentro Nacional de Investigación y Docencia "Epistemología, Investigación y Educación en las Ciencias Administrativas "*. Cali, Colombia.
32. Solano Marrujo, Maria Astrid (2017) *“Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Empresa Seda Chiclayo, Sede Central – Periodo 2017”*. Chiclayo, Perú.
33. Sum Mazariegos, Monica Ivette (2015) *"Motivación y Desempeño Laboral"* (Estudio Realizado con el Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango)". Quetzaltenango. México.
34. Trelles Rodríguez, Irene (2001)). *“Comunicación Organizacional”*. Ciudad de La Habana, Cuba. Editorial Félix Varela.
35. Valentín Rodríguez, Hugo Américo (2016), *“Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016.”* Lima, Perú 2017.
36. Villagrasa, J. (2003). *Globalización: ¿Un Mundo Mejor?* México: Editorial Trillas.
37. Zayas Agüero, P. (2001). *¿Cómo seleccionar al personal por competencias?*, Ciudad de la Habana. Editorial. Academia.

PÁGINAS WEB.

- <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/como-retener-a-los-mejores-colaboradores/>
- <https://www.educaweb.com/.../laborales/.../habilidades-profesionales-mas-valoradas-e>
- <https://orientacion-laboral.infojobs.net/habilidades-para-ser-un-buen-profesional>
- <https://www.udima.es/es/habilidades-profesionales-ade.html>
- <https://www.udima.es/es/habilidades-profesionales-ade.html>
- <https://web.ua.es/es/ice/documentos/tutorial/material/listado-de-competencias.pdf>
- <https://elcandidatoidoneo.com/listado-de-competencias/>
- <https://elcomercio.pe/.../cuales-son-6-habilidades-que-exige-hoy-mercado-laboral-noti...>
- <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/5-habilidades-para-dirigir-una-gestion-publica>

ANEXOS

Anexo N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES DE LA REGIÓN CHICLAYO – 2020**

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|--|--|---|---|---|
| <p>General: ¿Qué relación existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020?</p> | <p>General: Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020.</p> | <p>General: Existe relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020.</p> | <p>Independiente (1): Gestión del Talento Humano.</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Reclutamiento -Selección -Diseño de puesto -Orientar a las personas -Remuneración -Incentivos -Capacitación -Desarrollo -Higiene, Seguridad y calidad de vida -Relaciones con los empleados -Banco de datos -Sistema de información administrativa. | <p>Tipo y Nivel de Investigación: Tipo. <i>Correlacional.</i> Nivel. <i>Descriptivo</i> Descripción del Ámbito de Investigación DRTC de la Región Chiclayo. Período 2020. Delimitación Social: Trabajadores que laboran en la DRTC de la Región Chiclayo. Delimitación Conceptual: enfocada a la Gestión del Talento Humano y relación con el Desempeño Laboral. Población, Muestra y Muestreo Población: Total, de colaboradores: 76 Muestra: Total 52 colaboradores. Muestreo: Probabilístico. Aleatorio Simple. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos Técnica: Encuesta: Instrumento: Cuestionario Estructurado.</p> <p>Validez y Confiabilidad del Instrumento. Se obtuvo un valor del 0,843. Es bueno, por lo tanto, el instrumento es confiable. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos: Plan de Recolección.</p> |
| <p>Específicos: 1: ¿Cómo se relacionan los conocimientos y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020? 2: ¿Cómo se relacionan las habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores en la</p> | <p>Específicos: 1: Describir cómo se relacionan los conocimientos y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020 2: Describir cómo se relacionan las habilidades y el desempeño laboral de los</p> | <p>Específicas: 1: Se relacionan los conocimientos y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020. 2: Se relacionan las habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores en la</p> | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| <p>Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020?</p> <p>3: ¿Cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020?</p> | <p>trabajadores en la en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020.</p> <p>3: Describir cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020</p> | <p>Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020.</p> <p>3: Se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020.</p> <p>Hipótesis Nula:</p> <p>No existe relación existe entre la gestión del talento Humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020.</p> | <p><u>Dependiente:</u> (2)</p> <p>Desempeño Laboral.</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Currículo. -Experiencia. -Iniciativa. -Enfoque en la misión. -Trabajo en equipo. -Combinación de esfuerzos. -Estilo de liderazgo. -Cultura organizacional. -Automotivación. -Compromiso -Comunicación de la Visión. -Comunicación de decisiones. | <p>Fuentes primarias y secundarias.</p> <p>Plan de Procesamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Elaboración decuadros de distribución porcentual. ◇ Elaboración degráficos. ◇ Interpretación de cuadros y gráficos. ◇ Elaboración de esquemas. ◇ Elaboración demapasmentales, conceptuales, etc. ◇ Conclusiones. ◇ Recomendaciones. |
|--|---|---|---|--|--|

Fuente: Proyecto de Investigación.
 Elaboración: Propi

Anexo N° 02

CUESTIONARIO

Sr. Sra. Srta., colaborador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Chiclayo – 2020, tenga Ud., un buen día. Estamos realizando un trabajo de investigación a nivel universitario, para lo cual estamos aplicando encuestas para determinar la GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE LA REGIÓN CHICLAYO – 2020. Le agradeceremos brindarnos un momento de su valioso tiempo y responder con toda sinceridad a las siguientes preguntas. Las respuestas son ANÓNIMAS, por favor no poner ninguna identificación.

I. PREGUNTAS PARA LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

1. ¿Usted considera que la experiencia que se especifica en el Currículo Vitae es importante para ocupar un puesto laboral en su institución?

| Opinión | |
|--------------|--|
| Si | |
| No | |
| Medianamente | |
| NS / NO | |

2. ¿Percibe todos los beneficios laborales?

| Opinión | |
|-----------------------|--|
| Totalmente de Acuerdo | |
| De Acuerdo | |
| En Desacuerdo | |
| NS / NO | |

3. ¿Usted considera que las tareas que se le asignan en su puesto de trabajo están claras?

| Opinión | |
|--------------|--|
| Si | |
| No | |
| Medianamente | |
| NS / NO | |

4. ¿Usted considera que su jefe inmediato le orienta respecto a su correcto desempeño laboral?

| Opinión | |
|--------------|--|
| Si | |
| No | |
| Medianamente | |
| NS / NO | |

5. ¿Usted recibe su remuneración de acuerdo con su cronograma de pagos?

| Opinión | |
|-----------------------|--|
| Totalmente de Acuerdo | |
| De Acuerdo | |
| En Desacuerdo | |
| NS / NO | |

6. ¿Ud. considera que la institución le brinda incentivos laborales?

| Opinión | |
|---------------|--|
| Si | |
| No | |
| Algunas Veces | |
| Nunca | |
| NS/NO | |

7. ¿Usted considera que la institución tiene un buen sistema de ascensos?

| Opinión | |
|---------------|--|
| Si | |
| No | |
| Algunas Veces | |
| Nunca | |
| NS/NO | |

8. ¿Ud. considera que la institución previene los riesgos laborales?

| Opinión | |
|---------------|--|
| Si | |
| No | |
| Algunas Veces | |
| Nunca | |
| NS/NO | |

9. ¿Ud. considera que existen buenas relaciones entre los trabajadores?

| Opinión | |
|---------------|--|
| Si | |
| No | |
| Algunas Veces | |
| Nunca | |
| NS/NO | |

10. ¿Ud. considera que la institución utiliza sistemas que la para mejorar el servicio a los usuarios?

| Opinión | |
|-----------------------|--|
| Totalmente de Acuerdo | |
| De Acuerdo | |
| En Desacuerdo | |
| NS / NO | |

11. ¿Aplica en su trabajo los conocimientos técnicos aprendidos en su formación académica?

| Opinión | |
|-----------------------|--|
| Totalmente de Acuerdo | |
| De Acuerdo | |
| En Desacuerdo | |
| NS / NO | |

III. PREGUNTAS PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.

12. ¿Realiza su trabajo en el tiempo requerido?

| OPINIÓN | |
|----------------|--|
| Siempre | |
| Casi Siempre | |
| Algunas Veces | |
| Nunca | |
| NS/NO | |

13. ¿Qué tan seguido propone soluciones ante un problema que se suscita en su área de trabajo?

| OPINIÓN | |
|----------------|--|
| Siempre | |
| Casi Siempre | |
| Algunas Veces | |
| Nunca | |
| NS/NO | |

14. ¿Usted participa en todas las reuniones y/o eventos programados por la Institución?

| OPINIÓN | |
|----------------|--|
| Siempre | |
| Casi Siempre | |
| Algunas Veces | |
| Nunca | |
| NS/NO | |

15. ¿Realiza trabajos en equipo con sus compañeros de acuerdo con los objetivos de la Institución?

| OPINIÓN | |
|----------------|--|
| Si | |
| No | |
| Algunas Veces | |
| Nunca | |
| NS/NO | |

16. ¿Coopera frente a las necesidades de su oficina o área?

| OPINIÓN | |
|----------------|--|
| Si | |
| No | |
| Algunas Veces | |
| Nunca | |
| NS/NO | |
| TOTAL | |

17. ¿Considera que el liderazgo en la DRTC - Chiclayo está orientado a lograr metas institucionales?

| OPINIÓN | |
|--------------------------|--|
| Totalmente de Acuerdo | |
| De Acuerdo | |
| En Desacuerdo | |
| Totalmente en Desacuerdo | |
| NS/NO | |

18. ¿Se siente motivado en su puesto de trabajo?

| OPINIÓN | |
|--------------------------|--|
| Totalmente de Acuerdo | |
| De Acuerdo | |
| En Desacuerdo | |
| Totalmente en Desacuerdo | |
| NS/NO | |

